

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE LA INMOBILIARIA LA
LAGUNA EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA**

NURY BRIGITTE SANCHEZ ZULUAGA

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2010

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE LA INMOBILIARIA LA
LAGUNA EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA**

NURY BRIGITTE SANCHEZ ZULUAGA

TESIS

DIRECTOR

TITO DUARTE

INGENIERO INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2010

FIRMA JURADO

PEREIRA _____

DEDICATORIA

Esta tesis de grado está dedicada primero que todo a mis padres, ya que me han guiado durante toda mi vida y me enseñaron a ser una persona responsable, segura, perseverante, con grandes aspiraciones y han confiado en mi permitiendo que tome mis propias decisiones, gracias a ellos hoy puedo decir que fui una niña muy feliz y que hoy soy una gran mujer.

A mi hermano menor que es mi motivación para crecer y progresar como profesional para darle lo mejor.

A todos mis compañeros de universidad, que hoy son mis grandes amigos, porque con ellos di cada uno de los pasos que me permitieron llegar aquí y gracias a ellos viví los mejores años de mi vida, porque nos convertimos en una familia durante todo este tiempo y hoy realizamos juntos este sueño que nos unió hace 5 años.

CONTENIDO

CONTENIDO	6
INDICE DE GRAFICOS	10
INDICE DE CUADROS	11
INDICE DE TABLAS	13
INDICE DE FIGURAS	14
1. MARCO GENERAL Y METODOLOGICO	12
1.1. IDENTIFICACION	12
1.2. OBJETIVOS	12
1.2.1. Objetivo general	12
1.2.2. Objetivos especificos	12
1.3. JUSTIFICACION	13
1.4. ANTECEDENTES	14
1.5. LIMITACIONES	15
1.6. MARCO DE REFERENCIA	15
1.6.1. Plan de desarrollo	15
1.6.1.1. Programa hábitat	16
1.6.1.2. Subprograma “Un Techo para mi Hogar”	16
1.6.1.3. Subprograma “Pereira es mi Casa”	16
1.6.1.4. Subprograma “Territorio de Propietarios”	17
1.6.2. Formulación del problema	17
1.6.2.1. Situación diagnostica	17
1.6.2.2. Identificación del problema	17
1.6.3. Marco conceptual	18
1.7. MARCO METODOLOGICO	19
1.7.1. Técnicas de recolección de información	19
1.7.2. Términos de referencia	19
1.7.3. Cronograma de actividades	20
1.8. GENERALIDADES DEL AREA	21
1.9. MARCO LEGAL	22
2. ESTUDIO DE MERCADOS Y COMERCIALIZACION	23
2.1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO:	23
2.1.1. Oferentes	23
2.1.2. Demandantes	23
2.1.3. Beneficios	24
2.1.4. Tipología del servicio	24
2.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADOS	24
2.3. ESTUDIO DEL AREA DE INFLUENCIA	24
2.4. METODOLOGIA DE ESTUDIO DE MERCADOS	25

2.4.1.	Recolección de información.....	25
2.4.2.	Encuesta.....	26
2.4.3.	Generalidades de la encuesta.....	29
2.4.4.	Observaciones de la encuesta.....	29
2.4.5.	Resultados de la encuesta.....	30
2.4.6.	Resumen general del estudio	35
2.5.	ESTUDIO DE LA OFERTA	44
2.5.1.	Disponibilidad de inmuebles	44
2.5.2.	Información de propietarios	44
2.5.3.	Oferta de Inmobiliarias en el sector	45
2.6.	ESTUDIO DE LA DEMANDA.....	48
2.6.1.	Desde el punto de vista del propietario.....	48
2.6.2.	Desde el punto de vista del arrendatario	49
2.7.	DETERMINACION DE LA DEMANDA POTENCIAL.....	50
2.7.1.	Proyecciones de construcción por estrato	51
2.8.	ESTUDIO DE COMERCIALIZACION	62
2.8.1.	Estrategias de comercialización	62
2.9.	ESTUDIO DE TARIFAS	63
2.9.1.	Comportamiento de tarifas.....	63
2.10.	PROGRAMA DE PRESTACION DE SERVICIOS	63
2.11.	PARTICIPACION DEL PROYECTO EN EL MERCADO	64
3.1.	ESTUDIO DEL TAMAÑO.....	65
3.1.1.	Tamaño óptimo.....	65
3.1.1.1.	Identificación de alternativas:	65
3.1.1.2.	Selección de factores condicionantes:	65
3.1.1.3.	Selección del tamaño óptimo.....	70
3.2.	ESTUDIO DE LOCALIZACION.....	71
3.2.1.	Niveles de Localización	71
3.2.2.	Orientación de la Localización	73
3.2.3.	Identificación de Fuerzas locacionales	73
3.3.	ESTUDIO DE INGENIERIA	73
3.3.1.	Estudio del servicio	73
3.3.2.	Análisis del servicio	73
3.3.3.	Proceso de la prestación del servicio.....	74
3.3.3.1.	Proceso de la prestación del servicio para arrendadores	74
3.3.3.2.	Proceso de la prestación del servicio para arrendatarios	74
3.3.4.	Identificación del equipo	75
3.3.5.	Estudio de la información.....	76
3.4.	RECURSOS HUMANOS	76
3.4.1.	Especificaciones para cada puesto de trabajo.....	76
3.4.2.	Necesidades de capacitación y entrenamiento.....	77
3.4.3.	Escala salarial.....	77
3.4.4.	Proceso de contratación	77
3.5.	PLANTA FISICA.....	78
3.5.1.	Estudio de las instalaciones locativas.....	78

3.5.2.	Organización interna de la oficina.....	78
3.6.	PROGRAMA DE PRESTACION DEL SERVICIO	79
3.7.	CRONOGRAMA DE INVERSIONES	79
4.	ASPECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS	80
4.1.	ORGANIZACIÓN	80
4.1.1.	Planeación estratégica de la empresa	80
4.1.1.1.	Misión	80
4.1.1.2.	Visión.....	80
4.1.2.	Objetivos.....	80
4.1.3.	Políticas	81
4.1.4.	Organigrama de la inmobiliaria	81
4.2.	REGLAMENTACION	81
4.2.1.	Diseño de los estatutos:.....	81
4.2.2.	Manual de funciones.....	82
4.2.3.	Reglamentación de trabajo	85
4.2.4.	Tramites de creación de empresa	86
5.	ESTUDIO DE INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO	87
5.1.	ESTUDIO DE INVERSIONES.....	87
5.1.1.	Clases de inversiones	87
5.1.2.	Horizonte de planeación	89
5.2.	FINANCIAMIENTO	90
5.2.1.	Estructura De Capital.....	90
5.3.	FLUJO NETO DE INVERSIONES	90
6.1.	INGRESOS	92
6.1.1.	Ingresos Directos	92
6.1.2.	Ingresos Indirectos	92
6.2.	COSTOS.....	93
6.2.1.	Costos fijos	93
6.2.2.	Costos variables	95
6.2.3.	Presupuesto ingresos y costos	96
6.3.	FLUJO NETO DE OPERACIÓN	97
7.	EVALUACION.....	98
7.1.	EVALUACION FINANCIERA	98
7.1.1.	Criterios de evaluación	98
7.1.2.	Flujo neto de caja financiera	98
7.1.3.	Indicadores de evaluación	99
7.1.3.1.	Valor presente neto (VPN).....	99
7.1.3.2.	Tasa interna de retorno (TIR)	99
7.1.3.3.	Relación costo / beneficio.....	99
7.1.3.4.	Análisis de sensibilidad	100
7.2.	EVALUACION ECONOMICA Y SOCIAL	104
7.2.1.	Metodologías de evaluación económica – social	104
7.2.2.	Criterios de evaluación económica – social	104
7.2.2.1.	Efectos directos	104
7.2.2.2.	Efectos indirectos	105

7.2.3. Cuantificación de beneficios e impactos	105
7.2.4. Externalidades del proyecto.....	107
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
8.1. CONCLUSIONES	108
BIBLIOGRAFIA	110

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de utilización del servicio según estrato.	36
Gráfico 2. Generalidades de la encuesta.....	37
Gráfico 3. Método que utilizan los arrendatarios para buscar vivienda.....	37
Gráfico 4. Que motivaría a los arrendatarios a utilizar una inmobiliaria.	38
Gráfico 5. Situaciones que se les han presentado a los arrendatarios con las inmobiliarias.	39
Gráfico 6. Como contactaron los arrendatarios las inmobiliarias.	40
Gráfico 7. Como prefieren los propietarios que se han promocionados sus inmuebles.	41
Gráfico 8. Que servicios adicionales quisieran recibir los propietarios de una inmobiliaria.....	41
Gráfico 9. Calificación de servicios recibidos.....	42
Gráfico 10. Calificación de servicios recibidos.....	43
Gráfico 11. Que inmobiliarias conoce.	44

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Cronograma de actividades	20
Cuadro 2. Inmobiliarias debidamente registradas.....	45
Cuadro 3. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2005.....	54
Cuadro 4. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2006.....	54
Cuadro 5. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2007.....	55
Cuadro 6. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2008.....	55
Cuadro 7. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2009.....	56
Cuadro 8. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2010.....	56
Cuadro 9. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2011.....	57
Cuadro 10. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2012.....	57
Cuadro 11. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2013.....	58
Cuadro 12. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2014.....	58
Cuadro 13. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2015.....	59
Cuadro 14. Mercado natural y potencial años 2010 - 2015.	60
Cuadro 15. Mercado natural y potencial.	64
Cuadro 16. Ingresos netos del mercado.	64
Cuadro 17. Participación e ingresos del proyecto.....	64
Cuadro 18. Porcentaje de crecimiento del mercado.	66
Cuadro 19. Presupuesto de ingresos y costos. Alternativa 1.....	67
Cuadro 20. Presupuesto de ingresos y costos. Alternativa 2.....	68
Cuadro 21. Presupuesto de ingresos y costos. Alternativa 3.....	69
Cuadro 22. Cronograma de Inversiones.	79
Cuadro 23. Inversiones fijas.....	87
Cuadro 24. Inversiones diferidas.	88
Cuadro 25. Gastos puesta en marcha.	88
Cuadro 26. Costos de operación.	88
Cuadro 27. Presupuesto de inversiones.	89
Cuadro 28. Flujo neto de inversiones.	91
Cuadro 29. Ingresos	92
Cuadro 30. Costos.	93
Cuadro 31. Costos fijos – Depreciación Muebles y enseres.....	94
Cuadro 32. Costos fijos – Depreciación Equipo de computación y comunicación.	94
Cuadro 33. Costos fijos – Depreciación Equipo de computación y comunicación.	94
Cuadro 34. Costos fijos - Nomina.	95
Cuadro 35. Presupuesto de ingresos y costos.....	96
Cuadro 36. Flujo neto de operación.....	97
Cuadro 37. Flujo neto de caja del proyecto.	98

Cuadro 38. Flujo neto de operaciones análisis de sensibilidad – 10%menos ingresos.	101
Cuadro 39. Flujo neto de caja análisis de sensibilidad – 10%menos ingresos. ...	101
Cuadro 40. Flujo neto de operaciones análisis de sensibilidad – 10% mas costos.	102
Cuadro 41. Flujo neto de caja análisis de sensibilidad – 10% mas costos.	102
Cuadro 42. Comparativo flujo neto de operaciones.	102
Cuadro 43. Comparativo Valor presente neto.....	103
Cuadro 44. Comparativo Tasa interna de retorno.....	103
Cuadro 45. Comparativo relación costo / beneficio.....	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tendencia exponencial.	51
Tabla 2. Porcentaje de viviendas por estrato.	51
Tabla 3. Porcentaje de metros construidos por estrato.	52
Tabla 4. Cantidad de viviendas según estrato.	52
Tabla 5. Total de viviendas según estrato hasta el año 2015.	53
Tabla 6. Canon promedio por estrato.	63
Tabla 7. Definición de escala de calificación de factores condicionantes.	70
Tabla 8. Calificación de alternativas.	70
Tabla 9. Equipo de computación, comunicación, muebles y enseres.	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organización interna de la oficina.....	78
Figura 2. Estructura organizacional de la empresa.....	82

ANEXOS

Anexo A. Ley 820 de 2003

Anexo B. Sondeo con empresas del sub – Sector

RESUMEN

El subsector inmobiliario de la ciudad ha sido atendido por agencias que tradicionalmente ofrecen servicios de arriendo, gestión de compra venta, consignación de inmuebles para arrendar, entre otros servicios, con algunos impactos favorables para los clientes, sin embargo ninguna agencia se ha especializado en administración, asesoría de la gestión de los bienes inmuebles que ofrezcan garantía efectiva a los clientes potenciales, lo cual ha generado descontento en los propietarios y arrendatarios, principalmente.

Como consecuencia de esta problemática y debido al crecimiento del mercado inmobiliario, se requiere la creación de una agencia especializada en ofrecer los servicios de captación de propiedades, arrendamiento asesoría de negocios inmobiliarios, celebración de contratos, recaudo, de los cánones de arrendamiento, mudanzas, garantía en el pago de los servicios públicos, mantenimiento reparación y adecuación de inmuebles. Una agencia que adopte como objetivo principal cambiar la imagen de las inmobiliarias de la ciudad prestando un excelente servicio al cliente, de manera innovadora, eficiente y confiable garantizando el cumplimiento de los acuerdos previos. Todo esto constituyéndose como una agencia auto sostenible y rentable.

El mercado inmobiliario nace de las necesidades, de los propietarios de inmuebles de rentarlos en forma productiva y segura, así mismo los arrendatarios requieren conseguir inmuebles que satisfagan las expectativas, en cuanto a comodidad, ubicación, mantenimiento, seguridad y estabilidad, además, de las relaciones personales con los propietario. Se realizó un estudio de mercados con el propósito cuantificar la oferta y la demanda del servicio, en el cual se detectó el bajo nivel de utilización de este y fue posible determinar por medio de los indicadores financieros del proyecto, que la inmobiliaria es una alternativa de inversión rentable, con una TIR del 19%, superior a la tasa de oportunidad del mercado. La creación de la agencia inmobiliaria, es una actividad rentable genera varios empleos directos e indirectos, que actúa como incentivo para los proyectos de construcción y además ayuda a rescatar la confianza de los propietarios de bienes inmuebles y arrendatarios, haciendo de esta actividad un negocio atractivo confiable y eficiente.

ABSTRACT

The “real estate” sub-sector of the city has been traditionally served by agencies that offer rental services, management of purchase and sale, appropriation of property for lease, among other services, with some favorable impacts for customers, but no agency has specialized in administration, advising the management of real estate offering effective security to potential customers, which has generated discontent among the owners and tenants, mainly. As a result of this problem and due to growth in the housing market, it requires the creation of an agency that specializes in offering brokerage services for properties, real estate leasing business advice, contracts, collection of rental fees, removals, guarantee the payment of utilities, maintenance, repair and adaptation of buildings. An agency that takes as its main objective to change the image of the city's property providing excellent customer service, so innovative, efficient and reliable to ensure compliance with previous agreements. All this is as a self-sustainable and profitable agency.

The housing market is born of the needs of property owners to rent them a productive and safe, and tenants are required to get the same properties that meet the expectations, in terms of comfort, location, maintenance, security and stability, in addition, the personal relationships with the owner. Was conducted market research in order to quantify the supply and demand for the service, which was detected in the low level of use of this and was able to determine through financial indicators of the project, that the property is an alternative profitable investment with an IRR of 19% above the rate of market timing. The creation of the housing agency, is a profitable activity that generates various, direct and indirect jobs, which acts as an incentive for construction projects and also helps recover the confidence of property owners and tenants, making it an attractive business activity reliable and efficient.

1. MARCO GENERAL Y METODOLOGICO

1.1. IDENTIFICACION

- **Nombre** Estudio de factibilidad para el montaje de la inmobiliaria la laguna en el municipio de Pereira.
- **Descripción** El proyecto de estudio de factibilidad para el montaje de una agencia inmobiliaria en la ciudad de Pereira, consiste en diseñar y evaluar la viabilidad comercial y financiera de un modelo de empresa dedicada a la administración de bienes raíces, que tendrá como prioridad hacer de las inversiones de sus clientes un negocio rentable y duradero, ofreciendo igualmente a los inquilinos comodidad y satisfacción en la proceso de consecución de vivienda.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Administrar adecuadamente los bienes raíces que sus clientes oferentes les otorgan en consignación y a su vez proporcionar a sus clientes solicitantes un inmueble seguro, apropiado y confortable.

1.2.2. Objetivos específicos

- Incursionar en el mercado Inmobiliario como una empresa innovadora, eficiente y confiable.
- Suplir las necesidades de los clientes, tanto los oferentes como los demandantes.
- Utilizar los canales de comercialización más eficientes para garantizar un óptimo servicio.
- Complementar los servicios básicos prestados por otras agencias inmobiliarias con valores agregados que generen preferencia y fidelidad por parte de los clientes.

- Cambiar la imagen y percepción actual de las inmobiliarias de la ciudad de Pereira.
- Garantizar tanto a propietarios como a inquilinos un proceso racional y ético en el cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos de arrendamiento.
- Constituir una agencia auto sostenible y rentable para sus inversionistas.

1.3. JUSTIFICACION

El sector inmobiliario se ha convertido en un mercado en continuo crecimiento, ya que la mayoría de propietarios de bienes raíces se enfrentan constantemente con diversos inconvenientes en la administración de sus propiedades. En el momento de firmar un contrato de arrendamiento o en algunos casos más delicados aun al realizarlo verbalmente, se acuerdan algunas cláusulas o condiciones específicas para dicho acuerdo, el problema surge cuando estas no son cumplidas por alguna de las partes y posterior a esto se generan una serie de complicaciones legales, económicas y estructurales entre otras. Para evitar este tipo de inconvenientes la inmobiliaria actúa como un intermediario entre las dos partes garantizando beneficios y cumplimiento de lo pactado.

Para un arrendador, el proceso de arrendamiento de sus inmuebles resulta bastante riesgoso, ya que se encuentra expuesto a enfrentarse con situaciones como incumplimientos en los cánones de arrendamiento, mal cuidado y deterioro de las viviendas, cuentas de servicios públicos y otras cuentas por pagar, cambio de destino de uso de las propiedades, entre otros inconvenientes que suelen presentarse en dicho proceso En el caso de los arrendatarios.

Cuando un Propietario decide recurrir a una inmobiliaria para que administre sus bienes, espera asegurar la rentabilidad y minimizar las preocupaciones acerca de sus propiedades y sus inquilinos, pues estos son seleccionados por la agencia con altos estándares de responsabilidad, sin embargo la satisfacción esperada por los clientes no siempre es completa. Por esta razón la nueva inmobiliaria pretende de manera innovadora, eficiente y responsable administrar los bienes raíces de sus clientes garantizándoles un servicio que cumpla con todas sus expectativas.

En el caso de los arrendatarios, el proceso de búsqueda, toma y uso de un inmueble en arrendamiento también atraviesa por ciertas situaciones incómodas, tales como presión y vigilancia por parte del dueño del inmueble, solicitud de desocupar la vivienda sin previo aviso, constante intervención inapropiada del propietario en situaciones que no le corresponden, entre otras, que afectan el

desarrollo de una vida tranquila y digna a la cual el inquilino adquiere derecho en el momento de firmar el contrato de arrendamiento.

La nueva agencia no solo buscara brindar un excelente servicio a su cliente demandante, también se enfocara en brindarle al cliente solicitante un portafolio completo e innovador que le ofrezca comodidad, servicio personalizado, tranquilidad, atención especial y seguridad integral.

1.4. ANTECEDENTES

Entre los años 1998 – 2000 se genero la gran crisis inmobiliaria en Colombia, las siguientes fueron las principales causas que la ocasionaron: altas tasas de interés, recesión en la economía, desempleo, desvalorización en los inmuebles, cartera morosa y severos problemas en la banca.

Se acabó el sistema Upac que dependía de la tasa DTF y fue reemplazado por la UVR que depende de la inflación. Muchos deudores quebraron y entregaron sus viviendas en dación. Todos los ciudadanos pagaron por estas quiebras bancarias con el impuesto del 3 por mil, que hoy está en 4 por mil a las transacciones financieras.

Posteriormente la situación cambio, y se presento el repunte de la actividad inmobiliaria. La demanda insatisfecha, que estuvo represada varios años de crisis, encontró en el nuevo ambiente político y económico del país su mejor aliado para hacer resurgir la oferta.

En los años 2003 y 2004 La compra de vivienda se perfilaba como una de las opciones más atractivas. La finca raíz recupero precios y, en la mayoría de los casos, su rentabilidad era mucho más alta que la de otras inversiones que se podían hacer en el país. El mejor punto de partida para entender las favorables condiciones de estos años es enmarcar el ciclo económico que atraviesa la vivienda. La construcción, como otras actividades, tiene fases de auge y de crisis. Después de un boom donde los precios suben hasta el techo, los valores se desinflan a la mitad y esto sucedió en Colombia en esos años.

En opinión de varios expertos, las condiciones están dadas para que el sector inmobiliario mantenga la misma senda de crecimiento, aunque disminuyendo el ritmo. Pero para que eso ocurra es necesario que la economía funcione porque sin duda la estabilidad económica del país será determinante para que la actual coyuntura no se convierta en un fenómeno pasajero.

En Colombia se evidencia como desde finales del 2007 y durante el 2008 la velocidad de las ventas inmobiliarias se resintió. Primero se presento en las ventas de vivienda nueva de estratos altos y fue seguida por una menor dinámica de las ventas en el estrato 4 durante el 2008. Desde finales de ese año se asoma con cada vez más fuerza una sobre oferta de oficinas ya que las nuevas

construcciones y el inventario usado no cuentan con una demanda lo suficientemente fuerte que evite esa situación, sobre todo cuando la expectativa de un TLC con Estados Unidos en 2008 no se cumplió y que en los presupuestos de ningún inversionista inmobiliario, se contaba con que estallaría una crisis financiera internacional de las dimensiones que hemos conocido.

Los arrendamientos, como es habitual, reaccionan con esos comportamientos marcando una tendencia a la baja, afectando seriamente la rentabilidad de las inversiones inmobiliarias. Desde el año 2008 bajaron los cánones de arrendamiento de vivienda en los estratos altos y se torna muy lenta la colocación de inventarios pasando de 30 a 90 días. En los inmuebles comerciales hoy se evidencia como locales en importantes ubicaciones comienzan a tener avisos de “se arrienda” y los clasificados de los periódicos dan cuenta del incremento de costosos anuncios de alquiler de oficinas y ventas de Bodegas.

1.5. LIMITACIONES

- La inmobiliaria nace como una empresa pequeña debido al desconocimiento que tienen los propietarios y arrendatarios acerca de la nueva agencia.
- La inmobiliaria iniciara sus actividades en forma experimental con el propósito de afianzarse en el sector inmobiliario, así mismo buscara posicionarse en el mercado.
- Desconocimiento de la dinámica del sector.
- La creencia de los propietarios acerca del sobrecosto que implica dar en consignación sus inmuebles a una agencia inmobiliaria.
- La resistencia por parte de los inquilinos a utilizar las inmobiliarias en el momento de buscar vivienda.

1.6. MARCO DE REFERENCIA

1.6.1. Plan de desarrollo

A pesar del crecimiento evidenciado en el sector de la construcción, el cual tan solo en el último año aumentó al 18.7% en la ciudad, matizado con los altos precios de las nuevas edificaciones, especialmente construidas para estratos altos, se reporta en Pereira un creciente déficit de vivienda de interés social, donde se ha demostrado una importante demanda futura, bajo un contexto legal

basado en el artículo 91 de la Ley 388 de 1997, donde categoriza tanto la Vivienda de Interés social “VIS”, como la Vivienda de interés Prioritario “VIP”, ubicándolas en valores de 135 SMMLV (58 millones de pesos en 2008) y 70 SMMLV (32 Millones de pesos para 2008) respectivamente.

Después de varios años de ausencia pública en la atención de esta demanda, para el período 2004-2007, 925 viviendas fueron construidas en la ciudadela Tokio, no obstante, los esfuerzos técnicos y económicos del municipio y el apoyo de la nación a través de los subsidios de vivienda, no fue suficiente para afrontar el déficit de vivienda por ordenamiento territorial, hacinamiento y por riesgo, que se estima del orden de 6.550 viviendas, bajo el criterio de Vivienda de Interés Social Prioritario¹⁹. También se detecta que las viviendas entregadas en la ciudadela Tokio no contaron con el acompañamiento social, los equipamientos colectivos y “la calidad de la vivienda no es la mejor en términos de materiales, acabados, espacio y entorno”²⁰.

1.6.1.1. Programa hábitat

El programa Hábitat es de gran importancia para la ciudadanía, es por ello que enfoca su política en el ofrecimiento de soluciones efectivas de vivienda con el fin de disminuir déficit de vivienda, aliviando así el hacinamiento y los niveles de riesgo por viviendas construidas en zonas inadecuadas. Este programa contempla además, el mejoramiento integral de barrios, la legalización y titulación de predios, con un enfoque orientado hacia la habitación legal.

Todo esto con el objeto de brindar a la ciudadanía condiciones de vivienda dignas que les permitan mejorar sus índices de calidad de vida y les brinde las condiciones para fomentar su desarrollo humano y social

Para el logro de los objetivos de este programa se desarrollan los siguientes subprogramas:

1.6.1.2. Subprograma “Un Techo para mi Hogar”

Disminuir el déficit de vivienda con la entrega de soluciones de vivienda (viviendas construidas o lotes con servicios) y la gestión de subsidios ante el gobierno nacional, la implementación de una política integral de vivienda que permita más allá del concepto físico de la casa, abordar el programa con una visión de hábitat. En este contexto es de vital importancia crear el Consejo empresarial de Vivienda como instrumento para articular las actividades que promuevan la vivienda en estratos distintos a los que oferte el municipio, integrado por constructores, gremios, empresarios, asociaciones, y comerciantes, para promover el proceso de construcción de vivienda de interés social.

1.6.1.3. Subprograma “Pereira es mi Casa”

Mejorar las condiciones físicas y estructurales de las viviendas, como fachadas, suelos, techos, vigas estructurales, así mismo mejorar integralmente los barrios, permitiendo la accesibilidad de vías al sector.

1.6.1.4. Subprograma “Territorio de Propietarios”

Reconocimiento de la existencia de un asentamiento constituido por viviendas de interés social a través de esfuerzos técnicos y económicos para la legalización de predios y titulación de predios a cesión gratuita; la administración elaborará un inventario de los asentamientos susceptibles de legalización.

1.6.2. Formulación del problema

1.6.2.1. Situación diagnóstica

Aunque el sector inmobiliario de Pereira cuenta con un mercado bastante amplio ofreciendo un extenso portafolio de servicios, a menudo los clientes se muestran inconformes con el desempeño de algunas agencias dedicadas a la actividad inmobiliaria, y sienten que sus expectativas no han sido cumplidas completamente, que los servicios ofrecidos no se llevaron a cabo de manera efectiva o en su defecto nunca se ejecutaron.

Al adquirir una propiedad raíz con propósito de obtener rentabilidad de ella, son muchas las dificultades que el propietario debe enfrentar, pues es una situación común que los inquilinos se atrasen en sus pagos mensuales de las cuotas de arrendamiento, que desocupen el inmueble dejando sin pagar cuentas de servicios públicos y otras, que causen daños en la infraestructura física del inmueble incurriendo en costos adicionales que afectan los ingresos del propietario entre otras situaciones, que se pueden evitar recurriendo a los servicios intermediarios prestados por una agencia inmobiliaria.

También se encuentra en este contexto el otro agente involucrado, el arrendatario, quien resulta afectado en algunas ocasiones por incumplimiento de las condiciones estipuladas con el dueño del inmueble que habita, además de las presiones a las que es sometido por la constante vigilancia de este, y el condicionamiento en el uso de algunos servicios públicos. En situaciones como esta, utilizar los servicios de una agencia inmobiliaria se convierte en una alternativa de solución.

El problema se presenta cuando estas agencias no proporcionan a sus usuarios la calidad de servicio que ellos esperan y no cumplen con las condiciones pactadas al iniciar la administración de propiedades del arrendador, o no prestan la atención suficiente a las necesidades del arrendatario. Es en estos casos donde el prestigio del sector inmobiliario decae, pues la imagen obtenida de él no fue la esperada al no suplir las necesidades del usuario tanto en servicio como en atención.

1.6.2.2. Identificación del problema

INSATISFACCION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES.

1.6.3. Marco conceptual

- **Inmobiliaria** Una inmobiliaria es una empresa cuya principal actividad es la intermediación en la compra y venta de todo tipo de bienes inmuebles.
 - Empresa especializada en transacciones inmobiliarias, especialmente alquiler y venta de inmuebles, que cobra un porcentaje por sus servicios.
 - Es una empresa dedicada a prestar los servicios de asesorías y orientación profesional en compras, ventas, administración, arrendamientos, avalúos.
- **Arrendamiento** El contrato de arrendamiento es un contrato por el cual una de las partes, llamada arrendador, se obliga a transferir temporalmente el uso y goce de una cosa mueble o inmueble a otra parte denominada arrendatario, quien a su vez se obliga a pagar por ese uso o goce un precio cierto y determinado.
- **Arrendador** Es la persona que cede a otra el uso de una cosa (vivienda, finca, inmueble) por tiempo determinado y precio cierto.
- **Arrendatario** Quien adquiere el uso de una cosa por un periodo de tiempo determinado, a cambio del abono de un precio cierto. Cuando lo que se arrienda es una vivienda también se le denomina "inquilino".
- **Canon de arrendamiento** Es el precio del arrendamiento de un inmueble, previamente establecido bajo parámetros específicos por la ley.
- **Contrato de arrendamiento** Contrato por el cual el arrendador se obliga a la entrega de una cosa para que su contraparte, el arrendatario, la tenga a nombre y en lugar del dueño, use y goce de ella, pagando al arrendador un precio por el mismo.
- **Inmueble** Se consideran inmuebles todos aquellos bienes, como casas o fincas, que son imposibles de trasladar sin ocasionar daños a los mismos, porque forman parte de un terreno o están anclados (pegado o clavado) a él.
- **Clausula** Acuerdo establecido en el Contrato mediante el cual se modifica, aclara o deja sin efecto, parte del contenido de las Condiciones Generales de la póliza.
- **Avaluó** El avalúo, técnicamente denominado como informe de valoración, es un documento que suscribe un profesional competente para hacerlo y que tiene como objetivo es el de establecer de forma justificada el valor de un bien, de acuerdo con unos criterios previamente establecidos y desarrollando una metodología adecuada al fin propuesto.

1.7. MARCO METODOLOGICO

La información se obtuvo por medio de fuentes primarias, haciendo uso del muestreo aleatorio simple complementado con el muestreo por conveniencia. También fue necesaria la revisión bibliográfica de distintos informes del comportamiento del sub-sector inmobiliario. La información recopilada fue analizada por medio del paquete computacional SPSS de donde se obtuvieron resultados e indicadores que ayudaron a precisar el comportamiento del mercado inmobiliario y la percepción de los clientes actuales y potenciales.

Con los indicadores obtenidos se establecieron las estimaciones a través de las cuales se pudo determinar la demanda potencial para los próximos años.

1.7.1. Técnicas de recolección de información

Se recurrió a la técnica de muestreo aleatorio simple complementado con el muestreo por conveniencia.

La población objetivo fueron los solicitantes y oferentes de inmuebles pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Pereira.

El marco muestral utilizado en este caso estuvo conformado por el número de viviendas pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Pereira.

La unidad de observación fue la base de datos de las viviendas pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Pereira.

La unidad de muestreo se constituyó por cada una de las viviendas pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Pereira.

1.7.2. Términos de referencia

La formulación del proyecto implica el desarrollo de los siguientes términos de referencia.

- Marco general y metodológico
- Estudio de mercados y comercialización
- Estudio de tamaño y localización
- Estudio de ingeniería
- Aspectos legales y administrativos
- Estudio de inversiones y financiamiento
- Presupuestos, ingresos y costos
- Evaluación
- Resumen, conclusiones y recomendaciones.

1.7.3. Cronograma de actividades

Cuadro 1. Cronograma de actividades

[illegible]

1.8. GENERALIDADES DEL AREA

El proyecto se realizo en el municipio de Pereira.

Pereira El municipio de Pereira se encuentra en el centro de la región occidental del territorio Colombiano, es la capital del departamento de Risaralda, está situada en el llamado Triángulo de Oro, conformado por Santafé de Bogotá, Medellín y Cali, en un pequeño valle formado por la terminación de un contra fuerte que se desprende de la cordillera central a los 4 grados y 49 minutos de latitud norte y 75 grados y 42 minutos de longitud oeste de Greenwich.

Su estratégica localización central dentro de la región cafetera, lo ubica dentro del panorama económico nacional e internacional, estando unido vialmente con los tres centros urbanos más importantes del territorio nacional y con los medios tanto marítimos como aéreos de comunicación internacional.

Limites

- Al norte: Municipios de Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y Marsella.
- Al sur: Municipio de Ulloa (Departamento del Valle), Finlandia y Salento (Quindío).
- Al oriente: Departamento del Tolima con Anzoategui, Santa Isabel, Ibagué y zona de los nevados.
- Al occidente: Municipio de Cartago, Anserma Nuevo (departamento del Valle), Balboa, La Virginia.

Población 454.000 habitantes según las proyecciones oficiales del censo hecho por el DANE en el año 2005.

Altura promedio 1.411 metros sobre el nivel del mar.

Temperatura promedio: 21 grados centígrados (Área urbana).

Fecha de fundación: 30 de agosto de 1863.

Área del Municipio: 658 kilómetros cuadrados,

Área Urbana: 29 kilómetros cuadrados.

Actividades económicas Las actividades económicas mas significativas son la Industria textil, el comercio y la agricultura (Café, Cítricos, Piña, Yuca, frijol, Tomate, Plátano, Banano) Flores tropicales, turismo.

La economía de Pereira depende en gran medida del café. Es un municipio industrial, donde se encuentran diversas fábricas de ropa, calzado y productos comestibles. Su economía se ha incentivado gracias a la reconstrucción de la ciudad en el sector conocido como la antigua Galería, que fue destruido casi en su totalidad por el terremoto de Enero de 1999, y se convirtió en un lugar donde habitaron conjuntamente desplazados, drogadictos, alcohólicos e indigentes. Pero hoy en día, gracias a la reconstrucción de la zona y a la creación de Ciudad Victoria en el mismo lugar la zona está tomando un buen auge.

1.9. MARCO LEGAL

Las consideraciones necesarias para la regulación y el funcionamiento de la nueva inmobiliaria se encuentran contempladas en la ley 820 del 2003, decretada por el Congreso de Colombia, Por la cual expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones. El contenido de esta ley se encuentra a continuación, y en su totalidad como anexo.

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

CAPITULO II: FORMALIDADES DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.

CAPITULO III: OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CAPITULO IV: PROHIBICIÓN DE GARANTÍAS Y DEPÓSITOS

CAPITULO V: SUBARRIENDO Y CESIÓN DEL CONTRATO

CAPITULO VII: TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

CAPITULO VIII: PERSONAS DEDICADAS A EJERCER LA ACTIVIDAD DE ARRENDAMIENTO DE BIENES RAÍCES.

CAPITULO IX: INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN MATERIA DE ARRENDAMIENTOS.

CAPITULO X: SANCIONES

CAPITULO XI: ASPECTOS PROCESALES.

CAPITULO XII: DISPOSICIONES FINALES.

ANEXO A

2. ESTUDIO DE MERCADOS Y COMERCIALIZACION

2.1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO:

La nueva inmobiliaria es una agencia administradora de bienes raíces, que tiene como función garantizar el cumplimiento de los compromisos entre clientes oferentes y clientes solicitantes. Con respecto a los arrendatarios propender por el trato justo y respetuoso, funcionalidad de la vivienda y disponibilidad de servicios públicos entre otros. En relación con los arrendadores, el pago total y oportuno del canon de arrendamiento y uso adecuado del inmueble, entre otros.

La inmobiliaria contara inicialmente con el siguiente portafolio de servicios:

- ❖ Arrendamiento
- ❖ Mudanzas
- ❖ Geo-referenciación.
- ❖ Anticipo de sus arriendos a una tasa de interés competitiva
- ❖ Seguro – servicios públicos
- ❖ Mantenimiento y adecuaciones del inmueble.

Los clientes de la inmobiliaria se clasifican en Oferentes y Solicitantes por lo tanto es de vital importancia identificar los usos de manera independiente.

2.1.1. Oferentes

Son aquellos que poseen propiedades de las cuales pretenden obtener renta. En este punto entrará la Inmobiliaria a administrar estos bienes, comportándose como un intermediario. Se firmará un contrato en el cual el propietario le otorgará ciertos derechos a la inmobiliaria sobre sus propiedades.

La agencia se encargará de la adecuada selección de los inquilinos, del oportuno pago de los cánones de arrendamiento, de la vigilancia del manejo de estos hacia el inmueble para su buena conservación, de realizar el pago puntual a los propietarios y de ocuparse en el momento en el que un inquilino de por cancelado el contrato, asegurando el paz y salvo de las cuentas pendientes y encargándose de la parte legal cuando lo requiera.

2.1.2. Demandantes

Son los clientes que requieren un inmueble, la agencia los asistirá de manera oportuna enfocándose especialmente en satisfacer sus necesidades y gustos a través de la Geo-referenciación, buscando que la propiedad se ajuste a todas sus

exigencias. También se recurre a un convenio escrito en el cual se especifican las responsabilidades que tiene cada parte como el cumplido pago de la renta, servicios y demás cuentas que traen consigo un inmueble.

2.1.3. Beneficios

Los oferentes se verán beneficiados gracias a la inmobiliaria en cuanto a la seguridad de que sus bienes se mantendrán en muy buen estado, se evitará el desgaste de la selección de inquilinos, sus propiedades no se enfrentarán a problemas legales ni por cuentas pendientes ni por usos ilegales del inmueble gracias a la adecuada selección de inquilinos.

Los solicitantes tendrán facilidades al momento de buscar los inmuebles que requieren, estarán mas seguros ya que la agencia le ofrecerá respaldo, se beneficiarán con los otros servicios adicionales que le dan valor agregado a la agencia tales como mudanzas, Geo-referenciación, entre otras.

2.1.4. Tipología del servicio

El servicio de administración de inmuebles destinados para vivienda se cataloga como servicio de vivienda, en esta tipología de servicio se incluye también el alquiler de hoteles, moteles, apartamentos, casas y granjas.

2.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADOS

- Identificar el servicio.
- Cuantificar la oferta y la demanda del servicio vivienda.
- Determinar la demanda potencial del servicio de vivienda.
- Fijar la tarifa de la prestación del servicio.

2.3. ESTUDIO DEL AREA DE INFLUENCIA

Se ha identificado el municipio de Pereira como área de influencia de la oferta, por considerar que en dicha ciudad están ubicados los inmuebles objeto de la prestación del servicio, así como la competencia.

- **Área de la oferta** La oferta de servicios afines al servicio que prestaría la inmobiliaria la componen las demás agencias del sector que prestan el

mismo servicio y que se encuentran ubicadas en la ciudad de Pereira. Es importante destacar que los inmuebles que representara la inmobiliaria corresponderán a los estratos 3, 4 y 5.

- **Área de la demanda** La demanda del servicio que planea ofrecer la inmobiliaria se encuentra ubicada principalmente en la ciudad de Pereira,. Sin embargo vale la pena mencionar que a La ciudad todos los días emigran familias, empresarios y desplazados de distintos lugares del país, principalmente del eje cafetero que pasan a formar parte de la demanda potencial.

2.4. METODOLOGIA DE ESTUDIO DE MERCADOS

2.4.1. Recolección de información

Para obtener la información necesaria se utilizo el muestreo aleatorio simple complementado con el muestreo por conveniencia, con el fin de conocer las necesidades, gustos, opiniones e inconformidades de la población objetivo a partir de una encuesta telefónica.

Se eligió el muestreo aleatorio simple ya que cada elemento del marco muestral tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra, este proceso se complemento con el muestreo por conveniencia, el cual fue utilizado en la definición del tamaño de muestra, esta se determino según los recursos que se le proporcionaron al investigador por parte del grupo de inversionistas interesados en el estudio. Se determino que la muestra estaría constituida por 800 viviendas de la ciudad de Pereira.

La base de datos telefónica del municipio de Pereira de la cual se tomo la muestra fue proporcionada por un docente de la facultad de Ingeniería Industrial, dicha base de datos fue utilizada para realizar un estudio estadístico en el municipio de Pereira. Por medio del muestreo aleatorio simple se selecciono la muestra de la base de datos, la información obtenida se proceso mediante el SPSS, con lo que fue posible obtener indicadores que permitieron predecir el comportamiento del mercado inmobiliario para los próximos años.

Ya que la inmobiliaria atiende dos tipos de clientes, se diseño una sola encuesta de la cual se seleccionaron las preguntas adecuadas a medida que avanzaba según el perfil del encuestado. Teniendo en cuenta esto, se identificaron 3 perfiles principales, los propietarios que han utilizado los servicios de una inmobiliaria, los arrendatarios que han utilizado y/o utilizan el servicio y los arrendatarios que nunca lo han utilizado. A continuación se presenta el formato de encuesta telefónica utilizado en el estudio de mercados.

2.4.2. Encuesta

Buenas tardes, soy estudiante de la universidad Tecnológica de Pereira y estoy realizando un estudio de mercados con fines académicos para explorar la percepción que tienen los habitantes del municipio de Pereira con respecto a los servicios prestados por las inmobiliarias de la ciudad, no tomara más de 5 minutos.

1. El inmueble en el que viven usted y su familia es?

Propio ____ Rentado ____

Si la respuesta es Rentado continúe con la pregunta 8

2. Es propietario de inmuebles disponibles para Renta o venta?

Si ____ No ____

Si la respuesta es No termina la encuesta.

3. Ha utilizado Los servicios inmobiliarios para administrar los inmuebles?

Si ____ Como contacto la inmobiliaria

No __ porque? ____

Que inmobiliarias conoce

Que le motivaría a utilizarlos?

Finaliza la encuesta.

4. Utiliza los servicios inmobiliarios actualmente?

No __ Porque?

Si __ Que servicio le presta la inmobiliaria y que tarifas maneja?

- Venta ____
- Renta ____

5. Califique los siguientes servicio de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta

Que otros servicios considera importantes

SERVICIO	CALIFICACION
Los avisos del inmueble	
Información sobre las visitas a los inmuebles	
Pagos a tiempo	
los arreglos a tiempo	
Atención a los inquilinos	
SERVICIO	CALIFICACION

6. Que servicios adicionales le gustaría recibir de una inmobiliaria?

- Descuentos por manejo de varias propiedades
- Publicidad constante del inmueble
- Pagina web con información actualizada
- Servicio de mantenimiento del inmueble mientras este se encuentra desocupado.
- Otro cual?

7. Usted prefiere que los inmuebles sean promocionados en :

- aviso inmueble
- radio o tv
- clasificados

- internet
- oferta directa (llamada de asesor o empresa)
- todas las anteriores
- Otros cuales

Continúe con la pregunta 15

8. Cuando decide mudarse, que método utiliza para buscar su vivienda nueva?
- Clasificados
 - Usted busca personalmente
 - Avisos publicitarios en radio, tv
 - internet
 - Aviso en el inmueble
 - Le pregunta algún amigo o conocido
 - Acude directamente a una inmobiliaria

Si la respuesta es Acude directamente a una inmobiliaria continúe con la siguiente pregunta 10 de lo contrario continúe con la siguiente pregunta.

9. Que le gustaría encontrar en una agencia inmobiliaria?

Continúa en la pregunta 14.

10. Como contacto la inmobiliaria?
- Recomendación de un amigo
 - Al azar
 - busco en directorio
 - fue contactado por la inmobiliaria
 - otro cual?

11. Que servicios adicionales le han ofrecido las inmobiliarias?

12. Cuáles de las siguientes situaciones se le han presentado con la inmobiliaria?
- Interferencia del dueño
 - No advierten sobre daños o zonas peligrosas
 - Demoras en los arreglos del inmueble
 - No avisan con anticipación y justificación sobre solicitud de desocupar el inmueble.
 - Otra situación. Cual?

13. En su proceso de selección de una inmobiliaria que tan importante considera los siguientes factores?

FACTORES	POCO IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE
Recomendación			
Aviso en directorio			
Trayectoria			
Servicio			
Tarifas			
Servicios especiales			

14. Cual es el canon de arrendamiento que paga usted?

300-400	401-500	501-600	Mas de 900	
601-700	701-800	801-900		

15. Cuales inmobiliarias conoce?

ARCAS	
BIEN RAIZ	
CENTURY21	
CITY RENT	
COSMOS	
DARDOS S.A.	
ENTORNO	
LA MONTAÑA	
MILENIO	
MONCADA Y CIA.LTDA.	
OSVAR.	
PRORAIZ	
RENTAR	
SIDAL LTDA	

Otras inmobiliarias

Si proviene de la pregunta numero 9 finaliza la encuesta.

16. Como califica el servicio de la inmobiliaria que utilizo o utiliza actualmente?

SERVICIOS	BUENO	REGULAR	MALO
Atención personal			
Atención telefónica			
Cordialidad			
Asesoría			
Solución de problemas			

2.4.3. Generalidades de la encuesta

A partir del estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados Generales:

Tamaño de la muestra: 800 viviendas Las viviendas fueron seleccionadas aleatoriamente y se clasificaron según su estrato socioeconómico

- Estrato 3: 396 (49.5%)
- Estrato 4: 261 (32.6%)
- Estrato 5: 143 (17.8%)

Total de encuestas efectivas: 213 (27%) El 73% (587) de las encuestas no se realizaron, esto sucedió por: número telefónico fuera de servicio, la persona no quiso contestar la encuesta, no contestaron el teléfono.

- Estrato 3 : 92 (43%)
- Estrato 4: 62 (29%)
- Estrato 5 : 59 (28%)

Total arrendatarios: 90 (42%)

- Estrato 3: 46 (51%)
- Estrato 4: 23 (26%)
- Estrato 5 : 21 (23%)

Total Propietarios: 123 (58%)

- Estrato 3 : 46 (37%)
- Estrato 4: 39 (32%)
- Estrato 5 : 38 (31%)

2.4.4. Observaciones de la encuesta

Teniendo en cuenta que la agencia inmobiliaria atiende dos tipos de clientes diferentes, fue necesaria la clasificación de las encuestas según tipo de cliente. Adicional a esta división, fue necesaria la categorización de estos según su experiencia con las agencias inmobiliarias. Todo esto para efectos de la tabulación de las encuestas y una optima interpretación de los resultados.

- De 800 viviendas tomadas como muestra para ser encuestadas, solo fue posible realizar la encuesta efectivamente a 213 de ellas, es decir, solo fue posible realizar la encuesta al 27% de la muestra seleccionada.
- El 43% de las viviendas encuestadas en la ciudad de Pereira pertenecen al estrato 3, mientras que el 29% y 28% pertenecen a los estratos 4 y 5 respectivamente.
- El 42% de los encuestados son arrendatarios, mientras que el 58% son Propietarios.
- En la ciudad de Pereira, el estrato 3, es el estrato con mayor número de arrendatarios según el estudio, con un 51 % del total de los arrendatarios de la ciudad, mientras que los propietarios se encuentran en proporciones muy parejas en los 3 estratos.

2.4.5. Resultados de la encuesta

Pereira Estrato 3 - 92 encuestas (43%)

Análisis general

- 43 Personas (46%) son propietarios y no tiene más inmuebles disponibles para ser vendidos o arrendados. 3% de los propietarios tienen inmuebles disponibles para ser rentados.
- 1 propietario con inmuebles disponibles ha utilizado el servicio de una inmobiliaria la cual contacto por medio de un amigo, pero actualmente no la utiliza, porque tuvo una mala experiencia con el servicio prestado.
- 2 propietarios con inmuebles disponibles no han utilizado nunca una inmobiliaria, porque han tenido buenas experiencias con los inquilinos y no han tenido la necesidad de utilizar este servicio.
- 6 arrendatarios utilizan las inmobiliarias para buscar vivienda nueva.
- 40 arrendatarios buscan su vivienda nueva por otro método diferente a la inmobiliaria.
- De los 49 encuestados que podrían utilizar el servicio, solo el 12.24 % lo hace.

Arrendatarios que buscan vivienda nueva por medio de una inmobiliaria (6)

- 4 de los arrendatarios que utilizan inmobiliarias, contactaron la agencia por recomendación de un amigo, lo cual indica que la decisión de utilizar una u otra inmobiliaria puede verse directamente influenciada por la experiencia que ha tenido algún conocido con esta, lo que representaría una ventaja para una agencia con un buen servicio y atención al cliente.
- La queja más frecuente (83.3% - 5 de las 6 personas) que han tenido estos usuarios, se refiere a la demora en atender los daños que se presentan en el inmueble y los cuales corresponden al dueño, en este caso ya que el intermediario entre las partes es la agencia inmobiliaria, sobre ella recae la responsabilidad de que las necesidades de los inquilinos sean atendidas a tiempo.
- Los usuarios consideran que el factor recomendación es importante a la hora de elegir una agencia inmobiliaria.
- Con respecto al factor, aviso que tiene la inmobiliaria en el directorio, los arrendatarios consideran que esto no es de mucha importancia en el momento de elegir una agencia, mientras que en el factor trayectoria que tenga la inmobiliaria, las opiniones se encuentran igualmente divididas entre el rango de importante y muy importante.
- Cuando de servicios se trata, para los usuarios es de mucha importancia la calidad de este, con respecto a las tarifas que se manejen en la inmobiliaria, la mayoría cree que es importante, mientras que en el factor los servicios especiales con los que cuenta la agencia las opiniones se encuentran igualmente divididas.

- Según lo anterior, es más importante la calidad del servicio que presta la inmobiliaria y las recomendaciones que puedan hacerse de esta, que los servicios adicionales que se ofrezcan y la inversión que se realice en publicidad, aunque en el caso de una inmobiliaria nueva la inversión inicial en publicidad es muy necesaria. No debe descuidarse el factor tarifa.
- Con respecto a las tarifas de arrendamientos que pagan los inquilinos que utilizan inmobiliarias en la ciudad de Pereira pertenecientes al estrato 3, se encontró que los seis, pagan entre \$300000 y \$ 400000.
- En este segmento de la población, la inmobiliaria más conocida es la inmobiliaria Moncada, seguida por Proraiz.
- Con respecto a la calidad de los servicios que prestan las inmobiliarias, se observo que la atención personal, la atención telefónica, la cordialidad y la asesoría, son servicios que podrían prestarse de mejor manera, con respecto a la solución de problemas solo una persona piensa que la atención fue buena en este servicio, esto indica que los usuarios no se han sentido bien atendidos por las inmobiliarias, esto es una debilidad del sector que la nueva inmobiliaria puede aprovechar para ofrecer una mejor atención y proporcionar satisfacción al cliente.

Arrendatarios que buscan vivienda nueva por otro método (40)

- Un 90% de los arrendatarios buscan su vivienda personalmente, seguido por una pequeña proporción del 17.5% que recurre a sus amigos y un 15% que consulta en los clasificados. Aquí se observa que las personas se sienten mucho más cómodas y seguras identificando previamente la ubicación y la fachada de los inmuebles antes de considerarlos como una opción de vivienda, en este caso el servicio de promoción en internet, en el cual se proporcionan imágenes del inmueble y datos de ubicación y dimensión, sería un servicio muy efectivo.
- Se observo que un 40% de los arrendatarios se sentirían motivados a utilizar una inmobiliaria porque estas podrían ofrecerles opciones de vivienda de manera más cómoda y fácil, un 30% de ellos se sentirían motivados si los tramites y Papeles que requiere utilizar una inmobiliaria fueran menores. Sería muy efectivo facilitar el proceso, pues de esta manera el cliente no tendría que dedicar tanto tiempo a este.
- Un 70% paga entre \$300000 y \$400000 de arriendo mensual, seguido de un 17.5% que paga menos de \$300000.
- Un gran porcentaje de 40% de los encuestados, no reconoce ninguna inmobiliaria, mientras que en el 60% restante, la más reconocida es la inmobiliaria Moncada, también algunas personas reconocen Proraiz, rentar u otra inmobiliaria.

Observaciones

- Mi casita, Quintero y Moncada son inmobiliarias reconocidas por un propietario que no ha utilizado este servicio.

- Un propietario que no utiliza el servicio inmobiliario se motivaría a usarlo porque le proporciona seguridad con respecto a sus bienes.

Pereira Estrato 4 – 62 encuestas (29%)

- 35 Personas (56%) son propietarios y no tiene más inmuebles disponibles para ser vendidos o arrendados, 6% de los propietarios tiene inmuebles para rentar.
- 1 propietario con inmuebles disponibles ha utilizado inmobiliarias pero actualmente no las utiliza, porque le parecía que el porcentaje del canon de arrendamiento con el cual se quedaba la inmobiliaria era muy alto y los inquilinos se quejaban del servicio de la agencia.
- 3 propietarios con inmuebles disponibles no han utilizado nunca una inmobiliaria, por dos diferentes razones, no han tenido la necesidad ya que han administrado sus bienes personalmente y han obtenido buenos resultados, les parece mas complicado los tramites y papeles que se le exigen al inquilino y creen que pueden dejar de arrendar por esta razón.
- 6 arrendatarios utilizan las inmobiliarias para buscar vivienda nueva.
- 17 arrendatarios buscan su vivienda nueva por otro método diferente a la inmobiliaria.
- De las 27 personas que podrían utilizar el servicio, solo un 22.22% lo hacen.

Arrendatarios que buscan vivienda nueva por medio de una inmobiliaria (6)

- En el estrato 4, 3 de los encuestados consultan con un amigo cual es la inmobiliaria a la cual deben recurrir, mientras que dos de ellos la eligen al azar. En este estrato se observa que al igual que en el estrato 3, los usuarios cuentan con las referencias de otras personas para escoger la inmobiliaria a la cual darán en administración sus propiedades.
- Nuevamente la situación negativa mas frecuente por la que han atravesado los usuarios con las agencias inmobiliarias es la demora en el arreglo de los daños del inmueble, lo cual afirma la hipótesis del mal servicio que presta el sector en general a sus clientes.
- En el estrato 4, los usuarios también consideran que el factor recomendación es importante a la hora de elegir una agencia inmobiliaria, y no tanto el aviso en el directorio.
- En el factor trayectoria que tenga la inmobiliaria, las opiniones se encuentran igualmente divididas entre el rango de importante y muy importante.
- El factor servicios es considerado muy importante por 5 de los seis encuestados, y el factor tarifa, es importante para la mayoría de ellos.
- Se observo que las opiniones de los encuestados pertenecientes al estrato 4, son muy similares a las opiniones de los encuestados del estrato 3 con respecto a la importancia de los factores tomados en cuenta al escoger una

agencia inmobiliaria. De nuevo la referencia personal que pueda proporcionar otra persona con respecto al servicio que presta la inmobiliaria es lo más relevante para tomar una decisión final.

- 3 de los 6 encuestados pagan un canon de arrendamiento entre \$300000 y \$ 400000, mientras que 2 de ellos pagan entre \$501000 y \$600000 mensuales.
- La inmobiliaria Moncada nuevamente es el a mas reconocida por las personas encuestadas.
- En cuanto a la calificación de los servicios prestados por la inmobiliaria a los usuarios, se observo que los servicios de atención personal, telefónica y cordialidad son servicios que no satisfacen completamente a los clientes, pues su calificación se encuentra en un rango entre bueno y regular. Una vez mas se evidencian las falencias de servicios en el sector.
- Los servicios de asesoría y solución de problemas se encuentran entre el rango de regular y malo, cabe notar que la asesoría es una de las funciones principales de una agencia inmobiliaria, ya que los clientes se dirigen a ella buscando este servicio. Po otro lado la solución a los problemas es un factor determinante en el momento de calificar generalmente una agencia inmobiliaria.

Observaciones

- Otra inmobiliaria reconocida: Luz María Zuluaga.
- Los usuarios quisieran que se les garantizara los pagos puntuales del canon de arrendamiento.

Arrendatarios que buscan vivienda nueva por otro método (17)

- El método más utilizado por los arrendatarios cuando deben encontrar vivienda nueva, es el método personal, 15 de los 17 encuestados realizan la búsqueda personalmente, el siguiente método utilizado aunque no tanto como el anterior, es por medio de clasificados en el periódico, solo 5 personas utilizan también este método.
-
- Para los arrendatarios de la ciudad de Pereira pertenecientes al estrato 4, las tarifas no son un motivo que los animaría a utilizar una agencia inmobiliaria, se observo que en este segmento no se despierta mucho interés en ellas, un 35.3% no siente ningún tipo de motivación que lo impulse a utilizar este servicio, mientras un 29.4% piensan que ahorrarse tramites y obtener comodidad y seguridad, son razones que los motivan a utilizar el servicio. Se tendría que analizar porque las personas no sienten que este servicio podría serles de gran ayuda y cuáles son las razones por las que no se sienten motivados a utilizarlo.
- Un 47.1% de los encuestados, pagan entre \$300000 y \$400000 mensuales, otra proporción muy similar de 41.2% de personas, pagan entre \$401000 y \$500000.

- La inmobiliaria más reconocida, es arrendamientos Moncada, las demás no son muy reconocidas por ellos.

Pereira Estrato 5 – 59 encuestas (28%)

- 36 Personas (61%) son propietarios y no tiene más inmuebles disponibles para ser vendidos o arrendados, el 3% de los propietarios tienen inmuebles rentados.
- 1 propietario con inmuebles disponibles ha utilizado una inmobiliaria y la utiliza actualmente, y contacto la inmobiliaria por un aviso en el directorio.
- 1 propietario con inmuebles disponibles no han utilizado nunca una inmobiliaria, porque no ha tenido la necesidad de hacerlo, no reconoce ninguna inmobiliaria y no siente ninguna motivación que lo lleve a utilizar el servicio.
- arrendatarios utilizan las inmobiliarias para buscar vivienda nueva.
- 19 arrendatarios buscan su vivienda nueva por otro método diferente a la inmobiliaria.
- De las 23 personas que podrían utilizar el servicio, solo un 13.04% lo utiliza.

Arrendatarios que buscan vivienda nueva por medio de una inmobiliaria (2)

- Los dos arrendatarios, contactaron la inmobiliaria por recomendación de un amigo, y los dos han experimentado la situación de demoras en los arreglos. Esta situación se observa como algo muy común en todos los estratos, sería un punto muy importante en el desarrollo del factor servicio de la nueva inmobiliaria, representaría una característica diferenciadora de ella con respecto a las demás ya que la imagen y la experiencia que hayan tenido otros usuarios afecta en la recomendación que se de de esta.
- Respecto a los factores que analizan en el momento de elegir una inmobiliaria, la trayectoria de esta es muy importante para los dos encuestados al igual que el servicio, mientras el aviso en el directorio no es para nada importante y la recomendación y las tarifas son importantes.
- La calificación de los servicios prestados por la inmobiliaria se dio de la siguiente manera: La atención personal que recibieron ambos fue buena al igual que la cordialidad con la que fueron atendidos, la atención telefónica no fue tan buena al igual que la solución a problemas, y la asesoría fue buena para uno y mala para el otro.

Arrendatarios que buscan vivienda nueva por otro método (19)

- Para encontrar vivienda nueva, los arrendatarios del estrato 5 de la ciudad de Pereira, utilizan en su gran mayoría el método de búsqueda personal, en algunos casos se consulta con los amigos.
- Un 57.9% piensan que el hecho de reducir el tiempo que se tardan los trámites y el papeleo sería una razón por la cual se motivarían a utilizar una

inmobiliaria, un 21.1% opina que menos tarifas seria una razón, igualmente un 21.1% cree que nada podría motivarlos a utilizar el servicio. Se observa que un gran porcentaje del segmento considera la posibilidad de utilizar una inmobiliaria, si estas les ofrecieran comodidad y mejores tarifas.

- Un 31.6% de los encuestados paga entre \$401000 y \$500000 mensuales, un 21.1% entre \$501000 y \$600000. Se observo algo muy extraño, un porcentaje considerable de 26.3% paga menos de \$300000, esto podría deberse a cambios en la estratificación actual de la ciudad que no se habían realizado cuando se obtuvo la base de datos.
- Un alto porcentaje de 57.9% no reconoce ninguna inmobiliaria, solo 4 personas reconocen la inmobiliaria Moncada, mientras 3 personas reconocen otras inmobiliarias, en este segmento se identifica poca relación con el sector inmobiliario.

Observaciones

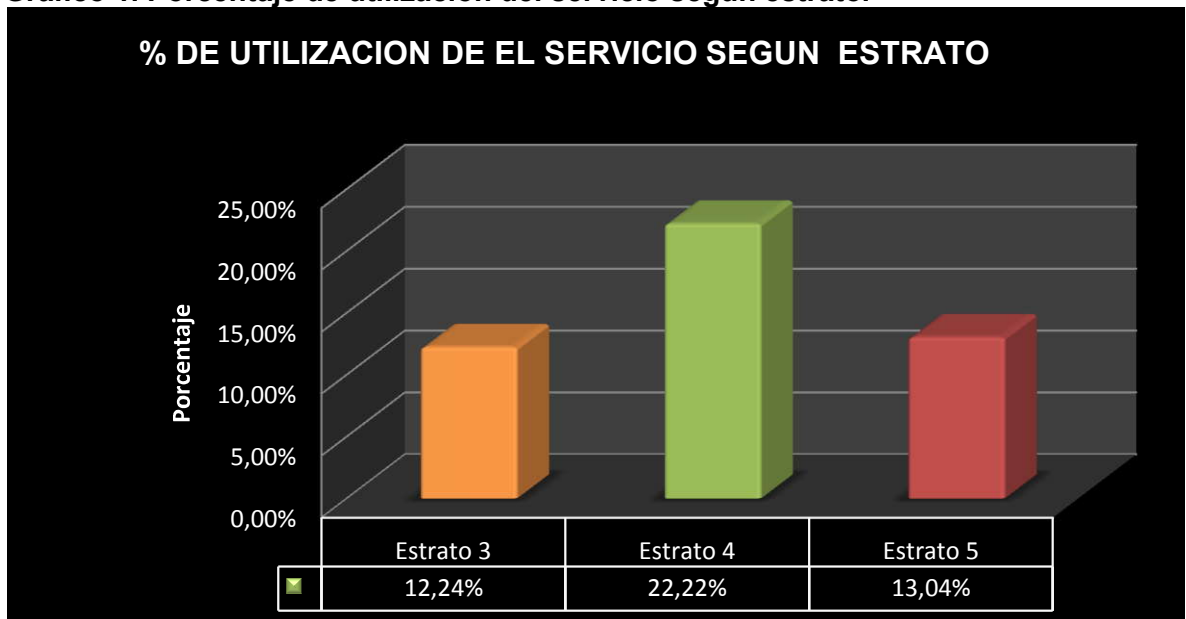
- La inmobiliaria Moncada, cobra el transporte del asesor cuando este se desplaza para enseñar algún inmueble.

2.4.6. Resumen general del estudio

A continuación se presenta un resumen general de los resultados obtenidos en el estudio de mercados, con la información más representativa correspondiente a los arrendadores y arrendatarios con respecto a la percepción que tienen del servicio, lo que les gustaría encontrar en una agencia inmobiliaria y su opinión en general acerca del subsector.

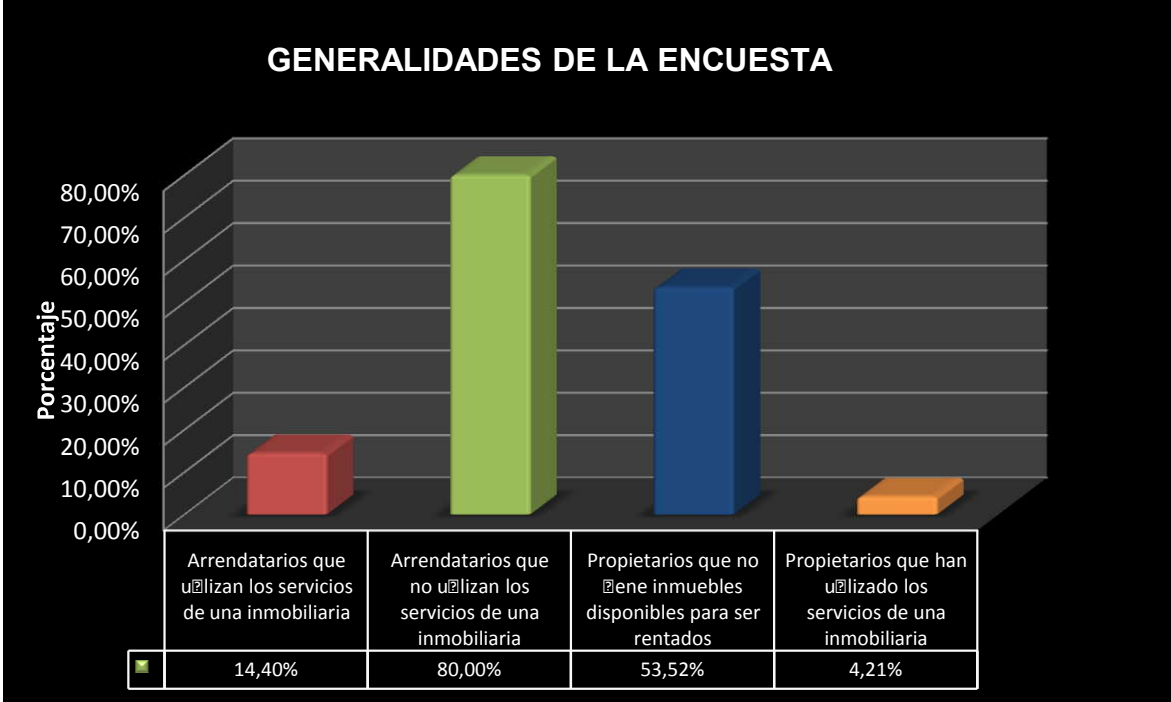
- El estrato con mayor porcentaje de utilización del servicio es el 4 con 22.22%, mientras que el estrato 3 y 5 tiene 12.24% y 13.04% respectivamente.

Gráfico 1. Porcentaje de utilización del servicio según estrato.



- De los arrendatarios encuestados, un 14.4% utiliza los servicios de las agencias inmobiliarias mientras que de los propietarios que tiene inmuebles disponibles para arrendar, el 33% ha utilizado o utilizan las agencias para que administren sus propiedades. Teniendo en cuenta esto puede deducirse que los propietarios tiene más en cuenta esta alternativa que los arrendatarios, ellos prefieren buscar su vivienda utilizando otros métodos.
- El 53.52% del total de las encuestas realizadas corresponden a propietarios que no tiene inmuebles adicionales al que habitan, es decir, más del 50% de los encuestados no necesitan de los servicios de las inmobiliarias. Las encuestas restantes corresponden a posibles usuarios del servicio, de los cuales un 80% son arrendatarios que no utilizan a las inmobiliarias en el momento de buscar vivienda, un 14.4% arrendatarios que utilizan el servicio y un 4.21% propietarios que han utilizado o que utilizan el servicio para administrar sus propiedades.

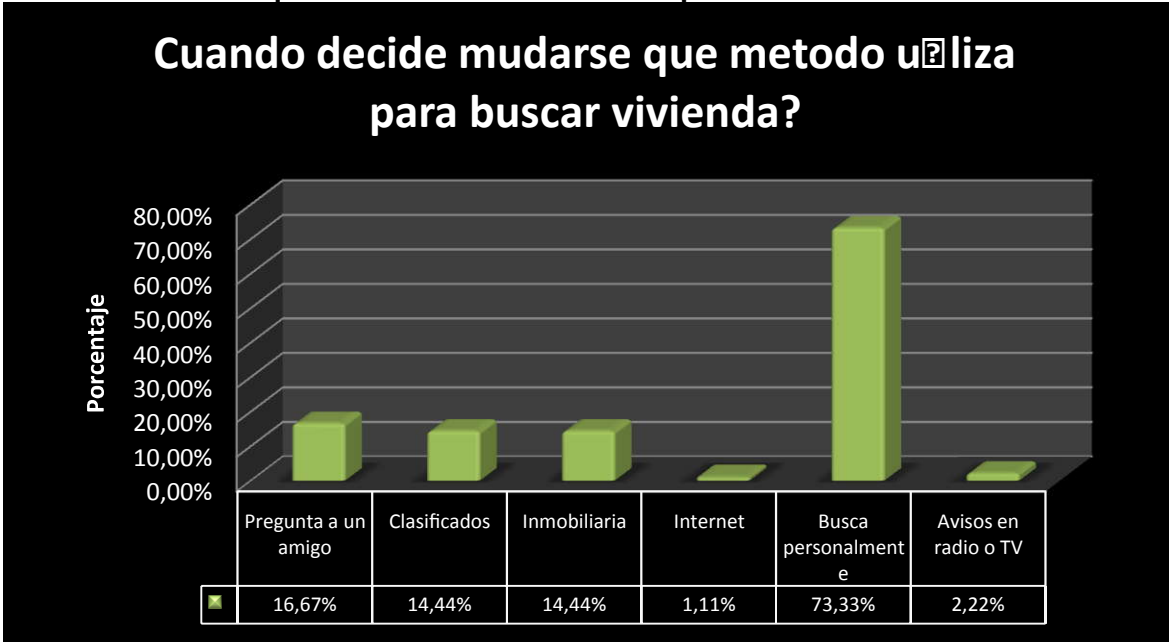
Gráfico 2. Generalidades de la encuesta.



ARRENDATARIOS

- Se pregunto a los arrendatarios en general, tanto a los que no han utilizado el servicio de una agencia inmobiliaria, como a los que sí lo han utilizado, Cual es el método que utilizan para buscar vivienda cuando necesitan mudarse

Gráfico 3. Método que utilizan los arrendatarios para buscar vivienda.

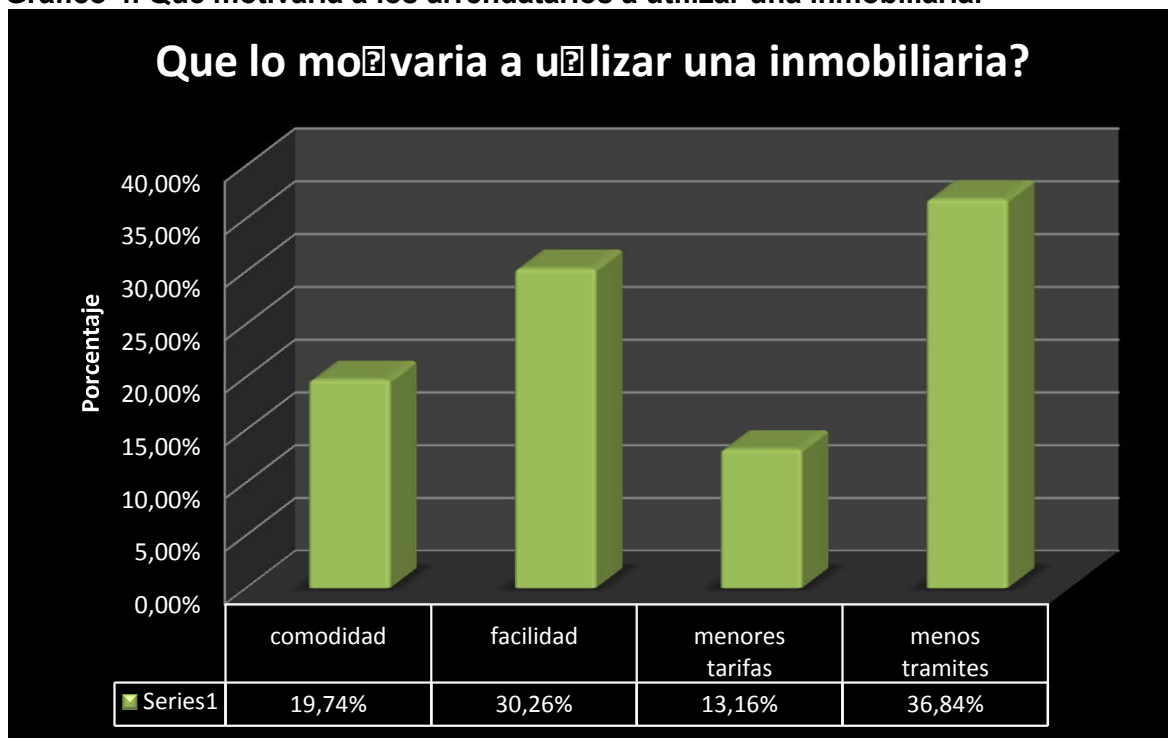


Según las respuestas de los encuestados, se encontró que la mayoría de ellos optan por buscar personalmente, esta opción obtuvo un 73.33% mientras que la búsqueda por internet y los avisos por medio de la radio y el internet obtuvieron el 1.11% y el 2.22% respectivamente. Por otro lado, la inmobiliaria es utilizada en un 14.44% .

Con esta información, la nueva agencia tiene la oportunidad de analizar los métodos de promoción de sus inmuebles, basándose en las preferencias de los arrendatarios

- Se les pregunto a los arrendatarios que no utilizan el servicio de las inmobiliarias, que les motivaría a usarlo, Un 36.84% de los encuestados coinciden en que se sentirían motivados a utilizar el servicio de una inmobiliaria, si estas disminuyeran la cantidad de trámites en sus procesos, igualmente un 30.26% opinan que los motivaría la facilidad para encontrar la vivienda adecuada según sus necesidades y preferencias. Con estos resultados se observa que para los usuarios potenciales que actualmente no utilizan el servicio, es más importante la comodidad en el proceso que las tarifas en sí.

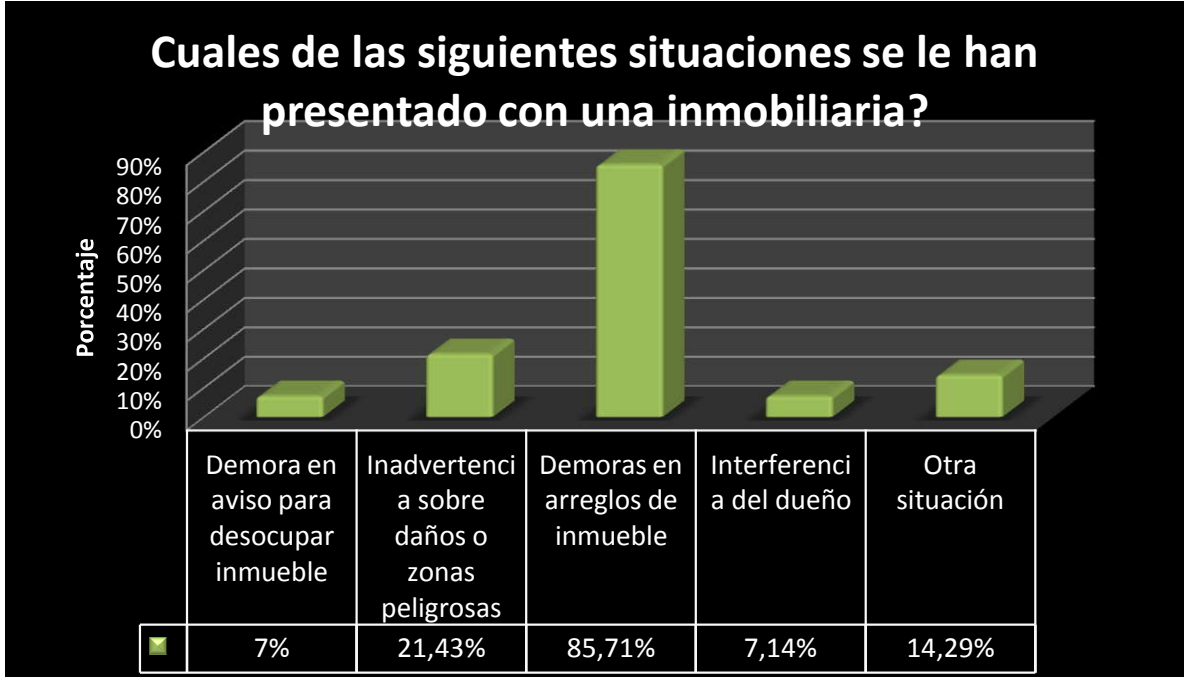
Gráfico 4. Que motivaría a los arrendatarios a utilizar una inmobiliaria.



- Por otro lado, los arrendatarios que si han utilizado los servicios de las inmobiliarias tienen experiencias en común con este tipo de agencias, un 85.71% de los encuestados coinciden en que la situación que más se les ha presentado es la demora en los arreglos del inmueble. El 21.4% de los encuestados, se quejaron de que no les avisan sobre daños en el inmuebles o sobre los peligros de la zona

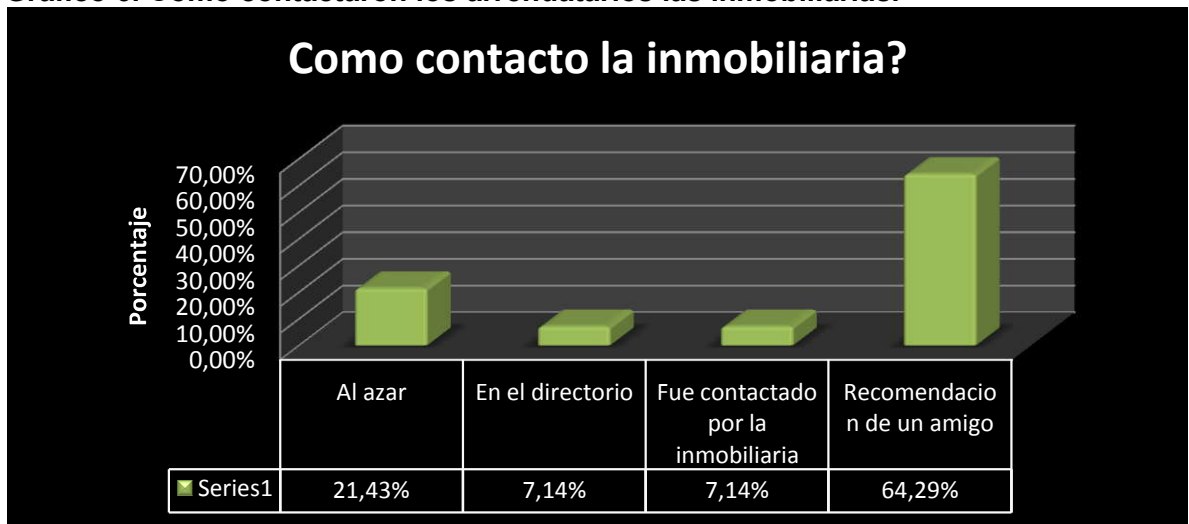
en la cual se encuentra la vivienda. Lo cual evidencia el deseo del inquilino por recibir atención oportuna a sus necesidades, así como información real y actualizada acerca del estado del inmueble y su ubicación.

Gráfico 5. Situaciones que se les han presentado a los arrendatarios con las inmobiliarias.



- Cuando se les pregunto a los arrendatarios la manera como contactaron las inmobiliarias, se observo que la opción más utilizada con un 64.29% es la recomendación de un amigo, con lo cual se deduce la importancia de la imagen y la confianza que genere la agencia en sus usuarios. Esto se convierte en una buena oportunidad para la nueva inmobiliaria de prestar un excelente servicio y generar recordación, garantizando así la buena recomendación voz a voz de sus usuarios.

Gráfico 6. Como contactaron los arrendatarios las inmobiliarias.



PROPIETARIOS

- El 58% del total de los encuestados son propietarios, el 93% de ellos solo poseen el inmueble en el que viven y el 7% restante tiene inmuebles que dan en arriendo a terceros.
- Cuando se les pregunto a los propietarios que han utilizado el servicio de las inmobiliarias para administrar sus propiedades, de que manera prefieren que sean promocionados sus inmuebles, las opiniones estuvieron divididas en tres opciones las cuales obtuvieron igual porcentaje de participación en la respuesta, tanto en la opción de publicidad con aviso en el inmueble, la opción de clasificado en el periódico, y la opción de publicidad en internet obtuvieron un 66.7%. Adicionalmente las opciones de publicidad en T.V. o radio y la opción de oferta directa, obtuvieron también simultáneamente un 33.33% de preferencia. Estos resultados contribuyen con planeación de las estrategias de comercialización.

Gráfico 7. Como prefieren los propietarios que se han promocionados sus inmuebles.

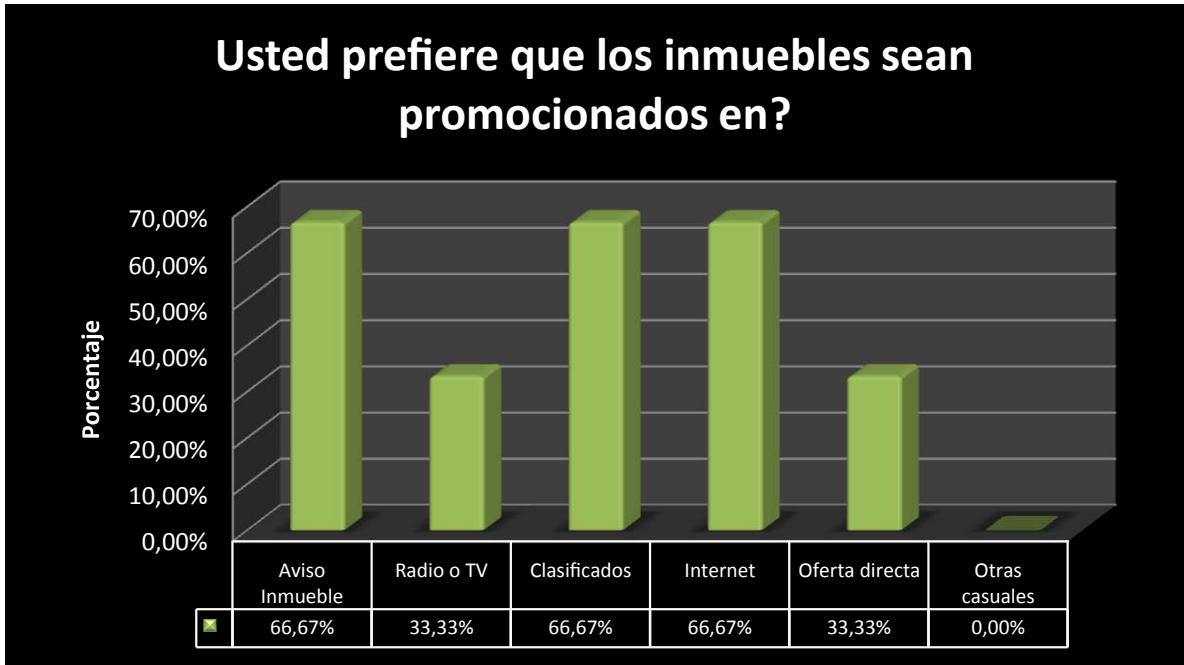
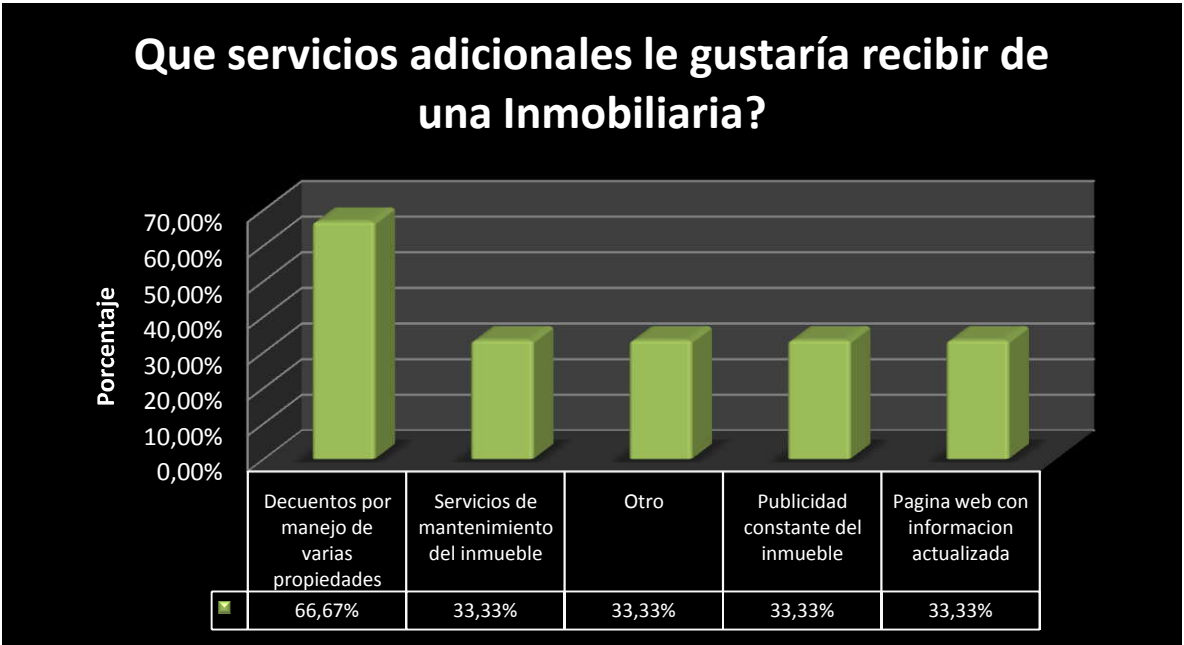


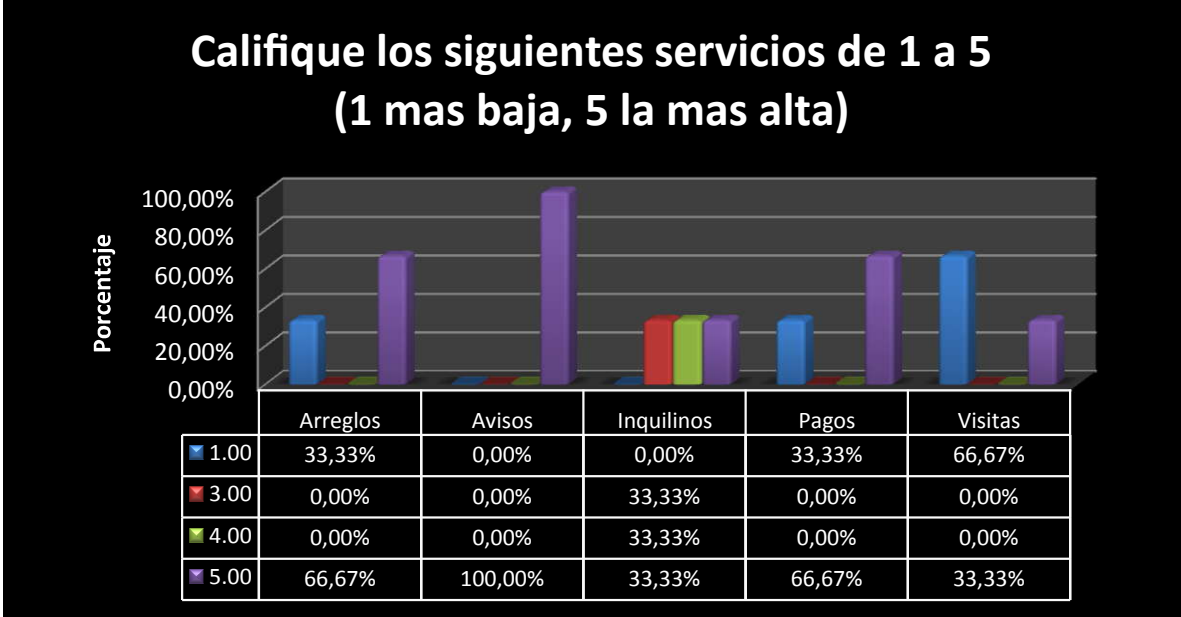
Gráfico 8. Que servicios adicionales quisieran recibir los propietarios de una inmobiliaria.



- Los propietarios de los inmuebles quisieran que las inmobiliarias ofrecieran descuentos por administrar varias propiedades, un 66.67% desearía recibir

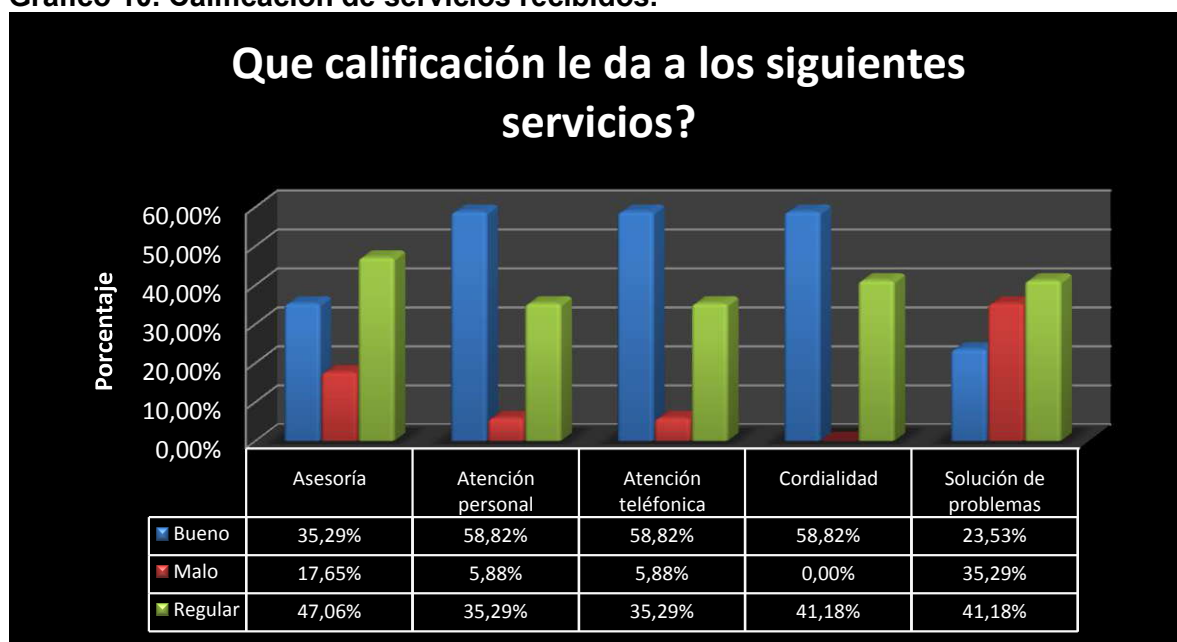
este servicio, con esta información, se procede a complementar el portafolio de servicios y ofertas proporcionado por la agencia enfocándose en la satisfacción del cliente.

Gráfico 9. Calificación de servicios recibidos.



- Los encuestados le asignaron una calificación a los servicios que han recibido de las inmobiliarias.
Todos calificaron con 5 los avisos de publicidad en los inmuebles, mientras que un 66.67% califico con 1 el servicio de aviso sobre visitas a los inmuebles.
El servicio de atención a los inquilinos no recibió ninguna calificación de 1, mientras que los pagos a tiempo se encuentran divididos en 33.33% con calificación de 1 y 66.67% con calificación de 5. La información acerca de las visitas que se realizan a los inmuebles fue calificada en un 66.67%. Con esos resultados se identifica la calidad del servicio prestado actualmente en el sub-sector y la satisfacción ofrecida al cliente.

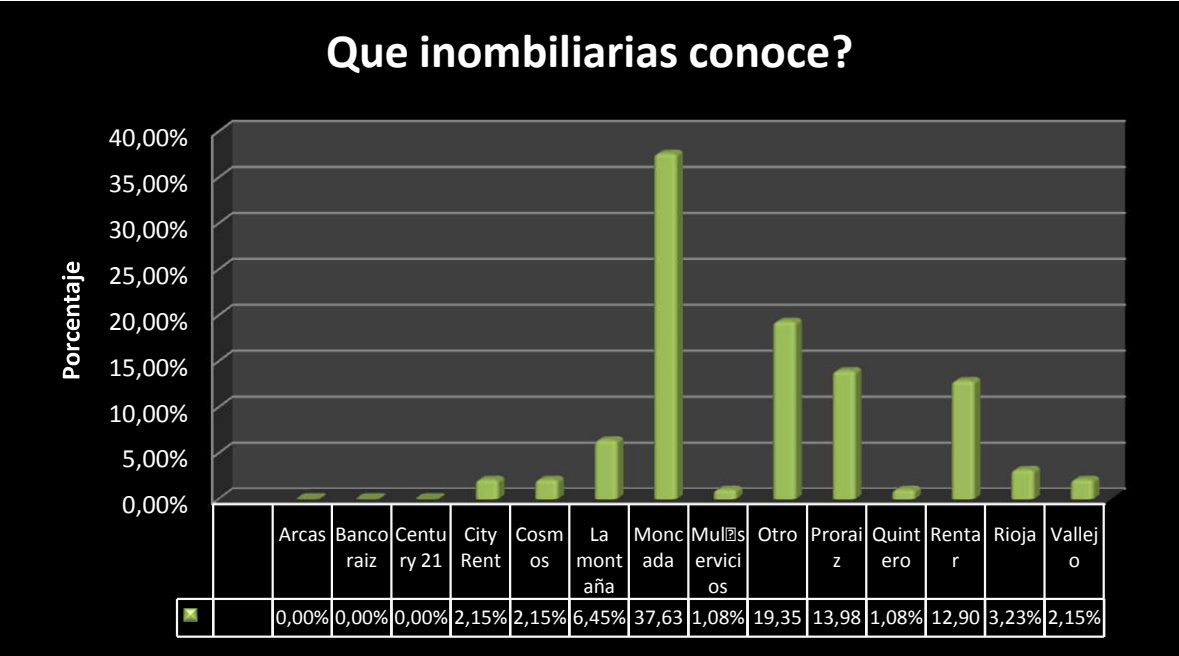
Gráfico 10. Calificación de servicios recibidos.



- Los encuestados que han utilizado los servicios de las agencias inmobiliarias, calificaron los servicios prestados según sus experiencias. Las mejores calificaciones fueron asignadas a los servicios de atención telefónica, personal y cordialidad en el servicio, fueron bien calificadas con un 58.82% . La asesoría es uno de los servicios más importantes en este tipo de agencias y fue calificada en 35.29% como bueno , en un 17.65% como malo y en un 47.06% como regular, esto evidencia que las inmobiliarias no están brindando eficientemente a sus clientes el acompañamiento que deberían. Los servicios más mal calificados, son la solución de problemas y la asesoría.

Todos los encuestados enuncian las inmobiliarias que más reconocen en la ciudad, ya sea porque las han utilizado, por su antigüedad, o porque simplemente reconocen su nombre.

Gráfico 11. Que inmobiliarias conoce.



2.5. ESTUDIO DE LA OFERTA

El sector inmobiliario de Pereira se encuentra funcionando activamente en la ciudad y la oferta de este servicio es relativamente alta.

2.5.1. Disponibilidad de inmuebles

Para que la agencia inmobiliaria pueda llevar a cabo su función y prestar un excelente servicio necesita contar con un inventario disponible de casas y apartamentos pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5.

2.5.2. Información de propietarios

La inmobiliaria cuenta con una base de datos actualizada con las características de las viviendas y con los datos personales de cada uno de los propietarios interesados en arrendar sus inmuebles, quienes mediante un contrato otorgan a la inmobiliaria la facultad de administrarlos, de esta manera se garantiza un constante acceso a ellos, con el fin de informarles permanentemente sobre el estado de sus inmuebles, sobre las visitas realizadas y sobre cualquier situación que se presente.

En el momento en que el interesado en arrendar solicite el servicio de la inmobiliaria, esta verifica el estado del inmueble tanto físico como legal y se

compromete a administrarlo rigiéndose por las normas establecidas en el convenio previamente firmado con el dueño de la propiedad.

2.5.3. Oferta de Inmobiliarias en el sector

La capacidad empresarial del sector inmobiliario se encuentra bastante desarrollada en la ciudad y está conformado por 116 inmobiliarias inscritas en la secretaria de gestión inmobiliaria de la ciudad de Pereira, las cuales se encuentran debidamente registradas y en actual funcionamiento, no se tiene registros ni conocimiento de otras agencias que no cumplan con todos los requisitos necesarios para prestar este servicio.

Cuadro 2. Inmobiliarias debidamente registradas.

NOMBRE DE LA INMOBILIARIA
AIFREDO VALLEJO MAZUERA Y CIA LTDA.
INVERLONJA COLOMBIA PROPIEDAD RAIZ
ARENDAMIENTOS ABEL ARIAS OROZCO
ARRENDAMIENTOS CASTRO ZAPATA
ARRENDAMIENTOS GLORIA GIRALDO E.U. ARR. FINCAR
ARRENDAMIENTOS LA SEXTA
ARRENDAMIENTOS MANUEL J. QUINTERO
ARRENDAMIENTOS MANUEL TIBERIO LOAIZA
ARRENDAMIENTOS MONCADA Y CIA.LTDA.
SIDAL LTDA
INMOBILIARIA BANCO RAIZ
BIENES RAICES RISARALDA
DARDOS S.A.
EMILIO VALLEJO RESTREPO REPRESENTACIONES
GESTIONAR ANGEL Y CIA.
INMOBILIARIA CLARA INES MEJIA
INMOBILIARIA COSMOS
INMOBILIARIA ENTORNO ASESORES INMOBILIARIOS
INMOBILIARIA MILENIO
INMOBILIARIA RENTAR
INMOBILIARIA WILLIAN VELASQUEZ R
INVERSIONES PICCOLINI
INVERSIONES VICTORIA EUGENIA BOTERO ZAPATA
GESTIONAR FINCA RAIZ
NACIONAL DE ARRENDAMIENTOS
CONSULTORES INMOBILIARIOS
INMOBILIARIA OSVAR.
PATRICIA ORTIZ PROPIEDAD RAIZ
PROINCE ARRENDAMIENTOS LUCY CASTILLO

PROPIEDAD RAIZ	PRORAIZ
GOMEZ Y MEJIA ASOCIADOS	
RENTA CASA	
INMOBILIARIA BULEVAR HABITAR	
ARRENDAMIENTOS LA CASITA	
HABITARIA S.A	
APARTAMENTOS AMOBLADOS METRO CUADRADO	
ASESORES INMOBILIARIOS	
INMOBILIARIA PROYECTAR	
CASA INMOBILIARIA PEREIRA	
NEGOCIAR PROPIEDAD RAIZ	
CITY RENT	
INMOBILIARIA TODO RAIZ	
INMOBILIARIA AMPARO DE LOS RIOS CASTILLO	
INMOBILIARIA ARCAS	
INMOBILIARIA CONSUELO RAMIREZ ASOCIADOS	
INMOBILIARIA HASBEL	
DAVIVIR INMOBILIARIA	
INMOBILIARIA UNIVERSAL DE COLOMBIA	
ORBE ARRENDAMIENTOS y FINCA RAIZ	
ARRENDAMIENTOS APOLINAR BORBON GUEVARA	PROMOTORA
INMOBILIARIA BARCO	
CASTELLON PROPIEDAD RAIZ	
INMOBILIARIA ORION	
SUHABITAR PROPIEDAD RAIZ LTDA	
LONJICAFE	
INVERSIONES INMOBILIARIAS LA MONTAÑA S.A	
GESTIONES Y NEGOCIOS INMOBILIARIOS E.U.	
ARG INMOBILIARIA	
ABOGADOS ASOCIADOS LTDA.	
BIEN RAIZ INMOBILIARIA	
ARRENDAMIENTOS ROJAS	
RUEDA MAYORGA Y CIA S.EN C.	
JCBF INMOBILIARIA PEREIRA	
SOLUCIONES INMOBILIARIAS PEREIRA S.A	
CONSORCIO INMOBILIARIO DEL EJE CAFETERO	
INMOBILIARIA AREA	
INMOBILIARIA VILLEGAS Y ASOCIADOS	
CODIN S.A.	
L.H.G. INMOBILIARIA	
ADMINISTRAR SERVICIOS S.A	
FINMAR INMOBILIARIA TOTAL	

ALCIA S.A. BIENES RAICES PROYECTOS INMOBILIARIOS
CASA RENTA Y VENTAS
A. C. INMOBILIARIA
LA AGENCIA INMOBILIARIA
ROMERO Y VANEGAS ASESORES INMOBILIARIOS
INMOBILIARIA MATHIAS
LOOK & FIND
AGENCIA INMOBILIARIA PROPIEDAD RAIZ E INVERSIONES
ARRENDAMIENTOS CUBA
INMOBILIARIA CASA CAFETERA LTDA
INFISERVICIOS E.U
OI INMOBILIARIA S.A
CABAL VILLEGAS Y CIA
CENTURY21
BIENES S.A (COLDWELL BANKER- ASESORES INMOBILIARIOS)
PEGASO LIMITADA
INMOBILIARIA OSCAR LLANO
INMOBILIARIA MEDINA DE EJE CAFETERO
INMOBILIARIA CASA PROPIA PEREIRA
INMOBILIARIA TITAN
PROVIS S.A SOCIEDAD ESPECIALIZADA EN ARRIENDO
TECNOCASA
COMPANÍA DINAMICA DE GESTIONES JURIDICAS Y COMERCIALES
CONDINAMICA
PROPIEDAD RAIZ Y NEGOCIOS
BALCONES DE PINARES INMOBILIARIA
INMOBILIARIA DEL CAFÉ
IRMA LUCIA GOMEZ INMOBILIARIA
INMOBILIARIA PLANES & PROYECTOS
INMOBILIARIA EJE PEREIRA
TODO RAIZ INMOBILIARIA LTDA
PALESTRA INMOBILIARIA
HACIENDA PROPIEDAD RAIZ LTDA
INMOBILIARIA CUBA NEGOCIOS INMOBILIARIOS
INMOBILIARIA WELGOS BIENES Y SERVICIOS
INMOBILIARIA SERVI- INMUEBLES
INMOBILIARIA HABITAT
IVAN GONZALEZ INMOBILIARIA
ANGELA MARIA DUQUE RAMIREZ
INMOBILIARIA VIVIRENPEREIRA.COM
SCAR INMOBILIARIA
TU INMOBILIARIA EN CASA

PORTICO INMOBILIARIA.COM
EN CASA INMOBILIARIA
BM INMOBILIARIA
SUKASA INVERSION INMOBILIARIA

Fuente: Secretaria de Gestión Inmobiliaria

ANEXO B

La mayoría de estas inmobiliarias representan una competencia directa para la nueva inmobiliaria ya que prestan a sus usuarios el servicio de administración de inmuebles destinados para vivienda en la ciudad de Pereira.

Algunas de estas agencias además prestan el servicio de administración de locales comerciales, venta de viviendas y locales comerciales, administración de fincas turísticas, entre otros.

Adicionalmente a la competencia representada por las demás inmobiliarias del sector, la nueva inmobiliaria enfrenta la competencia ejercida por los clasificados de arrendamientos de viviendas que se anuncian en los periódicos de la ciudad, en las revistas relacionadas con el subsector y los avisos que se publican en los propios inmuebles.

2.6. ESTUDIO DE LA DEMANDA

Con referencia a la demanda de los servicios inmobiliarios, esta debe ser analizada desde dos tópicos diferentes.

2.6.1. Desde el punto de vista del propietario

Existen factores que intervienen directamente en el comportamiento de la demanda del servicio inmobiliario en el caso de los propietarios de los inmuebles. Actualmente el gobierno Colombiano ofrece a los interesados en convertirse en propietarios de su vivienda dos estrategias diferentes, el subsidio a las tasas de interés y el subsidio de vivienda de interés social.

La primera estrategia de subsidio a la tasa de interés, la cobertura condicionada, como se identifica este préstamo, es para vivienda nueva y solo cubrirá los primeros 7 años del crédito, la reducción de la cuota mensual puede llegar hasta un 30 %, con lo que se beneficia a la clase media pues se espera más afluencia de los rangos medios ya que los sectores más vulnerables se vienen trabajando subsidios de vivienda de interés social. La dinámica de esta estrategia aplica para viviendas con valor inferior o igual a 166 millones de pesos, el beneficio opera en

cualquier ciudad del país, no importa si el interesado ya tiene vivienda propia. Tampoco hay un tope de ingresos por parte del solicitante y funciona de la siguiente manera.

Si el valor de la vivienda es inferior a 70 millones de pesos, el gobierno paga 5 puntos de la tasa de interés, y si el precio está entre 70 y 120 millones, el beneficio es de 4 puntos de la tasa. Y si está entre 120 y 166, la cobertura del beneficio será de 3 puntos. Los clientes deben comprometerse a cumplir con sus pagos, porque al entrar en mora de tres meses consecutivos pierden automáticamente el beneficio, acceder a este es muy sencillo, simplemente deben acudir al banco, hacer la solicitud de crédito y diligenciar los trámites, el proceso que desarrollan los bancos para determinar la entrega del crédito es igual a cualquier otro tipo de crédito, es decir, estudiarán la situación económica actual y la capacidad de endeudamiento del interesado para evaluar su capacidad de pago del crédito subsidiado, se puede acceder al auxilio en proyectos cuyas viviendas se entreguen antes de diciembre del 2010

En la segunda estrategia mencionada, el caso del subsidio de vivienda de interés social, la actual política de vivienda, destino para el 2009 la cifra de 600.000 millones de pesos para entregarlo a familias que devenguen menos de \$1.990.000 pesos al mes. Los recursos podrán usarse para comprar vivienda nueva o para construcción en sitio propio.

Según el presidente de Asocajas, Álvaro José Cobo, las familias con ingresos de 500.000 pesos recibirán recursos desde 10.900.000 pesos. El dinero para subsidios se incrementa frente a años anteriores cuando se entregaban 120.000 millones de pesos, después 330.000 millones, y en el 2009 600.000, según datos del Ministerio de vivienda. La asignación de estos recursos es permanente durante el año y se realiza cada mes. En algunas cajas regionales, por la cantidad de los subsidios se hacen convocatorias trimestrales.

Los diferentes subsidios que ofrece el gobierno actualmente a las personas interesadas en adquirir vivienda nueva afecta directamente la rotación de inmuebles, ya que las viviendas que dichos propietarios tenían en arrendamiento podrían quedar actualmente desocupadas y nuevamente disponibles en el mercado inmobiliario debido a que sus inquilinos tienen la oportunidad de participar y disfrutar de estos subsidios.

2.6.2. Desde el punto de vista del arrendatario

Desde el punto de vista del arrendatario, la demanda del servicio inmobiliario se ve influenciada por aspectos como el flujo migratorio de personas y familias hacia la ciudad de Pereira, el cual se ve motivado por el desarrollo comercial que promete la ciudad pues resulta atractivo especialmente para los habitantes de municipios más pequeños cercanos a la ciudad que desean establecerse en ella buscando mayores oportunidades y una mejor calidad de vida. El progreso que ha presentado Pereira en los últimos años la posiciona como una ciudad pujante y de oportunidades, esto genera que habitantes de diferentes partes del país y del

departamento que deseen o necesiten trasladarse de sus lugares de origen, elijan a Pereira como su nuevo lugar de residencia.

En el informe de coyuntura económica social emitida por la secretaria de planeación del municipio de Pereira, se publico que en el 2009 cerca de 45500 personas escogieron el Departamento de Risaralda para iniciar una nueva vida, 28.000 de estas personas se han residenciado en el Municipio de Pereira, o sea el 62% de los migrantes del Departamento, estas personas se encuentran establecidas en familias que aproximadamente oscilan entre 4 y 5 personas. Todas estas familias que se instalaron en Pereira con el fin de establecer allí su nuevo hogar tienen como necesidad básica encontrar un lugar digno para vivir, es en ese momento donde se presenta la demanda del servicio inmobiliario.

Se adelantan varios proyectos comerciales en la ciudad de Pereira que se encuentran actualmente en construcción o se iniciaran las obras próximamente, proyectos como el centro comercial Alameda, centro comercial Uniplex, megacentro pinares, Tierra Buena Parque Comercial y Plazuela de las Villas son los proyectos más importantes que se adelantan actualmente en la ciudad, contribuyendo con su desarrollo comercial.

2.7. DETERMINACION DE LA DEMANDA POTENCIAL

La demanda del servicio de arrendamiento para la nueva inmobiliaria se encuentra representada por las viviendas de la ciudad de Pereira pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 que se encuentren desocupadas y disponibles para ser rentadas.

A partir de la información obtenida en la página del DANE, se obtuvo el número de metros cuadrados dedicados a la construcción de viviendas registrada anualmente en la ciudad de Pereira. Para obtener información específica acerca de las viviendas fue necesario realizar proyecciones con los datos de construcción en metros cuadrados, y se encontró que el coeficiente de correlación más cercano a 1 fue el obtenido con el método de proyección con tendencia exponencial, finalmente se determino que este método era el más apropiado.

Se obtuvo de la oficina de planeación municipal las estadísticas de vivienda por estrato de la ciudad de Pereira en el año 2003, no fue posible obtener información más reciente acerca de la estratificación socioeconómica y el número de viviendas correspondiente a cada estrato, por esta razón se utilizo la información obtenida del año 2003 y se calculo el porcentaje de viviendas por cada estrato, a partir de estos datos se estimo que estos porcentajes se comportarían igualmente en el tiempo y se proyectaron las construcciones por estrato hasta el 2015.

2.7.1. Proyecciones de construcción por estrato

Tabla 1. Tendencia exponencial.

Año	m ²
1998	287075
1999	103733
2000	82969
2001	250327
2002	152395
2003	243163
2004	282378
2005	361161
2006	418438
2007	342459
2008	309934
2009	430848
2010	477740
2011	529737
2012	587393
2013	651324
2014	722214
2015	800819

$Y = AB^X$
Coeficiente de correlación $r = 0,877830209$

Fuente: DANE, Autor

Tabla 2. Porcentaje de viviendas por estrato.

Estrato	2003	%
0	465	0,5%
1	15547	16,9%
2	22118	24,1%
3	25486	27,8%
4	14415	15,7%
5	8140	8,9%
6	5598	6,1%
Total	91769	100%

Fuente: Oficina de Planeación Municipal

Tabla 3. Porcentaje de metros construidos por estrato.

Año	0	1	2	3	4	5	6
	0.5%	16.9%	24.1%	27.8%	15.7%	8.9%	6.1%
1998	1455	48635	69190	79726	45094	25464	17512
1999	526	17574	25002	28809	16294	9201	6328
2000	420	14056	19997	23042	13033	7359	5061
2001	1268	42409	60333	69521	39321	22204	15270
2002	772	25818	36730	42323	23938	13518	9296
2003	1232	41195	58607	67531	38196	21569	14833
2004	1431	47839	68058	78422	44356	25047	17225
2005	1830	61186	87046	100301	56731	32035	22031
2006	2120	70889	100851	116208	65728	37116	25525
2007	1735	58018	82539	95107	53793	30376	20890
2008	1570	52507	74700	86075	48684	27491	18906
2009	2183	72992	103842	119655	67677	38217	26282
2010	2421	80936	115144	132678	75043	42376	29143
2011	2684	89745	127676	147118	83211	46988	32314
2012	2976	99513	141572	163130	92267	52102	35832
2013	3300	110344	156981	180885	102309	57773	39731
2014	3660	122353	174067	200573	113445	64061	44056
2015	4058	135670	193012	222403	125792	71033	48851

Fuente: DANE, Autor**Tabla 4. Cantidad de viviendas según estrato.**

	0	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Año	Promedio de metros cuadrados por vivienda según estrato							
	12.00	32.00	40.00	72.00	128.00	144.00	200.00	
1998	121	1,520	1,730	1,107	352	177	88	5,095
1999	44	549	625	400	127	64	32	1,841
2000	35	439	500	320	102	51	25	1,472
2001	106	1,325	1,508	966	307	154	76	4,443
2002	64	807	918	588	187	94	46	2,705
2003	103	1,287	1,465	938	298	150	74	4,315
2004	119	1,495	1,701	1,089	347	174	86	5,011
2005	153	1,912	2,176	1,393	443	222	110	6,410
2006	177	2,215	2,521	1,614	513	258	128	7,426
2007	145	1,813	2,063	1,321	420	211	104	6,078
2008	131	1,641	1,867	1,195	380	191	95	5,500
2009	182	2,281	2,596	1,662	529	265	131	7,646
2010	202	2,529	2,879	1,843	586	294	146	8,479
2011	224	2,805	3,192	2,043	650	326	162	9,401
2012	248	3,110	3,539	2,266	721	362	179	10,425
2013	275	3,448	3,925	2,512	799	401	199	11,559
2014	305	3,824	4,352	2,786	886	445	220	12,817
2015	338	4,240	4,825	3,089	983	493	244	14,212

Fuente: Autor

Teniendo en cuenta los metros cuadrados promedio de las viviendas según su estrato se calculo el número total de viviendas por estrato.

Con el número de viviendas construidas por estrato en cada año, y con la información disponible acerca de la cantidad de viviendas en cada estrato del año 2003, es posible calcular el número total de viviendas por estrato en cada año hasta el 2015.

Tabla 5. Total de viviendas según estrato hasta el año 2015.

Estrato	2003	2004	2005	2006	2007	2008
0	465	584	737	913	1058	1189
1	15547	17042	18954	21169	22982	24623
2	22118	23819	25996	28517	30580	32448
3	25486	26575	27968	29582	30903	32099
4	14415	14762	15205	15718	16138	16519
5	8140	8314	8536	8794	9005	9196
6	5598	5684	5794	5922	6026	6121
Total viviendas	91769	96780	103190	110616	116694	122194
Desfase			0.8762	126250	133186	139464

Estrato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
0	1371	1573	1796	2044	2319	2624	2962
1	26904	29433	32238	35348	38796	42620	46859
2	35044	37923	41114	44654	48578	52930	57755
3	33761	35603	37647	39912	42425	45210	48299
4	17048	17634	18284	19005	19804	20690	21673
5	9461	9756	10082	10444	10845	11290	11783
6	6252	6398	6560	6739	6937	7158	7402
Total viviendas	129841	138319	147721	158145	169705	182522	196734
Desfase	148191	157868	168598	180496	193689	208318	224539

Fuente: Autor

Se adiciona a las viviendas por estrato del año 2003 las viviendas construidas en el 2004 y así sucesivamente con todos los años hasta el año 2015.

Confrontando las proyecciones realizadas del número total de viviendas por estrato en cada año hasta el 2015 con la información del censo proporcionada por el DANE, se encuentra un desfase entre el número de viviendas reales del 2005 y las calculadas en la proyección. Teniendo en cuenta este hecho, se calculo la proporción del desfase para ajustar las demás proyecciones y de esta manera obtener cifras más reales.

Viviendas desocupadas por año y estrato Se obtuvo del censo del 2005 información acerca del número de viviendas desocupadas en la ciudad y se

determino el porcentaje de estas con respecto al total para luego calcular con este porcentaje el número de casas desocupadas en las proyecciones de viviendas por estrato hasta el año 2015, este número de casas constituyen la demanda del servicio, ya que la inmobiliaria podría administrarle a los propietarios estas vivienda.

Cuadro 3. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2005.

		CENSO 2005		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	117774	112354	128	5292
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	597	569	1	27
1	19953	19034	22	897
2	28386	27079	31	1275
3	32708	31203	36	1470
4	18500	17648	20	831
5	10447	9966	11	469
6	7184	6854	8	323

Fuente: Autor

Cuadro 4. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2006.

		Año 2006		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	126250	120440	137	5673
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	640	610	1	29
1	21389	20404	23	961
2	30428	29028	33	1367
3	35062	33448	38	1575
4	19831	18919	22	891
5	11198	10683	12	503
6	7701	7347	8	346

Fuente: Autor

Cuadro 5. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2007.

		Año 2007		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	133186	127057	145	5985
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	675	644	1	30
1	22564	21525	25	1014
2	32100	30623	35	1442
3	36988	35286	40	1662
4	20921	19958	23	940
5	11814	11270	13	531
6	8125	7751	9	365

Fuente: Autor

Cuadro 6. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2008.

		2008		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	139464	133046	152	6267
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	707	674	1	32
1	23627	22540	26	1062
2	33613	32067	37	1510
3	38732	36949	42	1740
4	21907	20899	24	984
5	12371	11801	13	556
6	8507	8116	9	382

Fuente: Autor

Cuadro 7. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2009.

		2009 Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	148191	141371	161	6659
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	751	716	1	34
1	25106	23950	27	1128
2	35717	34073	39	1605
3	41156	39262	45	1849
4	23278	22207	25	1046
5	13145	12540	14	591
6	9040	8624	10	406

Fuente: Autor

Cuadro 8. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2010.

		Año 2010 Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	157868	150603	172	7094
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	800	763	1	36
1	26745	25514	29	1202
2	38049	36298	41	1710
3	43843	41825	48	1970
4	24798	23657	27	1114
5	14003	13359	15	629
6	9630	9187	10	433

Fuente: Autor

Cuadro 9. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2011.

		Año 2011		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	168598	160839	183	7576
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	854	815	1	38
1	28563	27249	31	1283
2	40635	38765	44	1826
3	46823	44668	51	2104
4	26483	25265	29	1190
5	14955	14267	16	672
6	10285	9811	11	462

Fuente: Autor

Cuadro 10. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2012.

		Año 2012		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	180496	172190	196	8110
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	915	872	1	41
1	30579	29171	33	1374
2	43503	41501	47	1955
3	50127	47820	54	2252
4	28352	27047	31	1274
5	16010	15273	17	719
6	11010	10504	12	495

Fuente: Autor

Cuadro 11. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2013.

		Año 2013		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	193689	184776	211	8703
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	981	936	1	44
1	32814	31304	36	1474
2	46683	44534	51	2098
3	53791	51316	58	2417
4	30425	29024	33	1367
5	17180	16390	19	772
6	11815	11271	13	531

Fuente: Autor

Cuadro 12. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2014.

		Año 2014		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	208318	198731	226	9360
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	1056	1007	1	47
1	35292	33668	38	1586
2	50208	47898	55	2256
3	57854	55191	63	2600
4	32722	31217	36	1470
5	18478	17628	20	830
6	12708	12123	14	571

Fuente: Autor

Cuadro 13. Viviendas presentes, ausentes y desocupadas en el año 2015.

		Año 2015		
		Viviendas ocupadas		
	Total viviendas	Presentes	Ausentes	Desocupadas
	224539	214206	244	10089
Estrato		95.40%	0.11%	4.49%
0	1138	1085	1	51
1	38040	36290	41	1709
2	54118	51627	59	2432
3	62359	59489	68	2802
4	35270	33647	38	1585
5	19917	19000	22	895
6	13697	13067	15	615

Fuente: Autor

De la investigación de mercados realizada se obtuvo la cantidad de viviendas desocupadas en el año 2010, así como el porcentaje de utilización de las agencias inmobiliarias en el municipio de Pereira en cada uno de los tres estratos considerados en la investigación, esto permite conformar el mercado natural de la inmobiliaria, el cual se encuentra constituido por los consumidores que utilizan actualmente el servicio y representan la proporción del mercado al cual se ha logrado llegar.

Adicional a lo mencionado anteriormente es posible determinar el mercado potencial de la agencia inmobiliaria para el año 2010, el cual está constituido por las viviendas desocupadas en la ciudad que no se encuentran administradas por una agencia inmobiliaria. Este conjunto de clientes podrían ser atendidos por la inmobiliaria ya que aun no han adquirido el servicio

También se calculo el mercado natural y potencial para los 5 años siguientes.

Cuadro 14.Mercado natural y potencial años 2010 - 2015.

Año	2010		% Desocupadas	Unidades potenciales	Utilización	Mercado natural	Mercado potencial
Pereira	Viviendas	157868					
	3	43843	4.49%	1,970	12.24%	241	1729
	4	24798		1114	22.22%	248	867
	5	14003		629	13.04%	82	547

Año	2011		% Desocupada	Unidades potenciales	Utilización	Mercado natural	Mercado potencial
Pereira	Viviendas	168598					
	3	46823	4.49%	2,104	12.24%	258	1846
	4	26483		1190	22.22%	264	926
	5	14955		672	13.04%	88	584

Año	2012		% Desocupada	Unidades potenciales	Utilización	Mercado natural	Mercado potencial
Pereira	Viviendas	180496					
	3	50127	4.49%	2,252	12.24%	276	1977
	4	28352		1274	22.22%	283	991
	5	16010		719	13.04%	94	626

Año	2013		% Desocupada	Unidades potenciales	Utilización	Mercado natural	Mercado potencial
Pereira	Viviendas	193689					
	3	53791	4.49%	2,417	12.24%	296	2121
	4	30425		1367	22.22%	304	1063
	5	17180		772	13.04%	101	671

Año	2014		% Desocupada	Unidades potenciales	Utilización	Mercado natural	Mercado potencial
Pereira	Viviendas	208318					
	3	57854	4.49%	2,600	12.24%	318	2281
	4	32722		1470	22.22%	327	1144
	5	18478		830	13.04%	108	722

Año	2015		% Desocupada	Unidades potenciales	Utilización	Mercado natural	Mercado potencial
Pereira	VIVIENDAS	224539					
	3	62359	4.49%	2,802	12.24%	343	2459
	4	35270		1585	22.22%	352	1233
	5	19917		895	13.04%	117	778

Fuente: Autor

Vale la pena resaltar que debido a que los contratos de arrendamiento son de 6 meses a 1 año muchos arrendatarios abandonan sus viviendas en el momento de la culminación de este, dejando dichas viviendas desocupadas y disponibles, además estos arrendatarios se dedican a buscar una nueva vivienda, convirtiéndose en demandantes del servicio.

2.8. ESTUDIO DE COMERCIALIZACION

La Inmobiliaria tiene como objetivo principal incursionar activamente en el mercado inmobiliario de la ciudad de Pereira, ofreciendo a los arrendadores y arrendatarios servicios adicionales que otras agencias inmobiliarias no ofrecen a sus usuarios, destacándose por su cumplimiento, seguridad y sobre todo por su servicio de atención al cliente, desarrollándolo de forma intensiva y con gran énfasis en innovación y comodidad con el fin de proporcionar tanto al cliente oferente como al cliente demandante diferentes alternativas que permitan agilizar los trámites que demandan este tipo de contratos y negociaciones.

2.8.1. Estrategias de comercialización

La inmobiliaria comienza sus actividades como un empresa prestadora de servicios de vivienda en el segundo semestre del año 2010 dando apertura mediante un evento publico de lanzamiento durante un fin de semana en un centro comercial de la ciudad, Allí se llevara un registro de todas las personas interesadas en obtener más información acerca del servicio, además se entregaran volantes informativos de horarios, servicios y ubicación de la inmobiliaria.

Posteriormente se planea continuar con una campaña publicitaria, con la que se pretende llegar a los habitantes de la ciudad de Pereira y los posibles clientes potenciales de la inmobiliaria para que conozcan la nueva agencia y los servicios que esta les puede ofrecer si ellos deciden utilizarla, además se continuara con la difusión de la página Web de la inmobiliaria, para que las personas puedan visitarla y conocer mas sobre el servicio.

Los servicios inmobiliarios innovadores que serán prestados por inmobiliaria necesitan ser impulsados y promocionados a nivel local para que los posibles usuarios generen expectativa y curiosidad por conocer más sobre la inmobiliaria e ingresen a su página Web. Se planea manejar como estrategia publicitaria de entrada, una disminución durante dos meses de 2 puntos en el porcentaje de administración mensual cobrado por la inmobiliaria.

Inicialmente la inmobiliaria buscara brindar información por medio de una campaña publicitaria radial y visual con gran cobertura, por medio de comerciales en las principales emisoras de la ciudad y con publicidad visual (afiches) ubicada en diferentes zonas claves, y en revistas relacionadas con el sector. En esta campaña de publicidad se hará énfasis en posicionar palabras insignias de la inmobiliaria como: Comodidad, atención, innovación, seguridad y cumplimiento. Además se ofrece información como ubicación, teléfonos y pagina Web.

Posteriormente, cuando la agencia se encuentre en funcionamiento y genere ingresos, se estudiaría la posibilidad de complementar esta campaña por medio

del canal local de televisión de la ciudad, utilizando comerciales que promocionen el servicio de la inmobiliaria, con imágenes de los inmuebles que esta maneja e igualmente mencionando los servicios y facilidades que esta puede ofrecerles.

La publicidad para los inmuebles administrados por la agencia, se realizara por medio de avisos en el inmueble, en la página de internet y en los clasificados del periódico.

2.9. ESTUDIO DE TARIFAS

2.9.1. Comportamiento de tarifas

La Inmobiliaria maneja una tarifa del 10% sobre el canon de arrendamiento, adicionalmente a esta se descuenta de dicho canon un 2% que esta destinado a la aseguradora, porque todas las propiedades que la agencia tome en administración deben estar aseguradas con el fin de garantizar la integridad y el cumplimiento por parte de futuros arrendatarios.

Esta tarifa es manejada por la mayoría de las inmobiliarias de la ciudad de Pereira, la inmobiliaria se acoge a la tarifa general cobrada por el subsector inmobiliario.

2.10. PROGRAMA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Se encontró en el estudio de mercados, el promedio de los cánones de arrendamiento que pagan los arrendatarios en la ciudad de Pereira según su estrato, según esto se definió un valor específico con el cual se realizaron los cálculos.

Tabla 6. Canon promedio por estrato.

Canon promedio

	3	300 – 400
	4	300 – 400
Estrato	5	401 – 500

Fuente: Estudio de mercados

Cuadro 15. Mercado natural y potencial.

Pereira	Mercado natural		Mercado potencial	
	Estrato		Estrato	
\$ 350,000	3	\$ 84,395,665	3	\$ 605,111,399
	4	\$ 86,655,422	4	\$ 303,332,976
\$ 450,000	5	\$ 36,921,854	5	\$ 246,221,201
	Total	\$ 207,972,941	Total	\$ 1,154,665,576
	Anual	\$2,495,675,292	Anual	\$ 13,855,986,910

Fuente: Autor

Cuadro 16. Ingresos netos del mercado.

Ingresos netos del mercado	Total año 1	Total año 2	Total año 3	Total año 4	Total año 5
	\$249,567,529	\$249,567,529	\$249,567,529	\$249,567,529	\$249,567,529

Fuente: Autor

2.11. PARTICIPACION DEL PROYECTO EN EL MERCADO

De acuerdo con el programa de prestación de servicios, se analizaron escenarios diferentes tomando tres posibles proporciones de participación en el sub - sector inmobiliario y deduciendo a su vez el ingreso neto según la tarifa establecida del 10% sobre el valor del mercado.

Cuadro 17. Participación e ingresos del proyecto.

Porcentaje de participación en el mercado	Total año 1	Total año 2	Total año 3	Total año 4	Total año 5
	\$24,956,753	\$ 24,956,753	\$ 24,956,753	\$ 24,956,753	\$ 24,956,753
5%	\$ 12,478,376	\$ 24,956,753	\$ 37,435,129	\$ 49,913,506	\$ 62,391,882
10%	\$ 24,956,753	\$ 29,948,104	\$ 34,939,454	\$ 39,930,805	\$ 44,922,155
15%	\$ 37,435,129	\$ 44,922,155	\$ 49,913,506	\$ 54,904,856	\$ 62,391,882

Fuente : Autor

3. ESTUDIO TECNICO

En esta parte del proyecto se determino el tamaño, en número de servicios inmobiliarios a prestar por año, que le garantizan a la inmobiliaria la mejor oportunidad de operación y funcionamiento a lo largo de la vida económica de la nueva empresa, además se identifico la ubicación geográfica donde se encuentra el centro de operaciones; también aquí se especifican las condiciones técnicas de la prestación del servicio, así como los requerimientos necesarios para la operación y funcionamiento.

3.1. ESTUDIO DEL TAMAÑO

Se pretende aquí definir la capacidad de operación y funcionamiento de la inmobiliaria, la cual se expresa en unidades de servicio (arrendamiento, administración del arrendamiento mudanzas, Geo-referenciación, anticipo de arriendos, seguro servicios públicos, mantenimiento del inmueble)

3.1.1. Tamaño óptimo

Para determinar el tamaño óptimo se procede a identificar algunas alternativas:

3.1.1.1. Identificación de alternativas:

- ❖ **Alternativa 1:** La Inmobiliaria se constituye como una agencia pequeña, con una capacidad de administración de hasta 70 contratos de servicio de vivienda.
- ❖ **Alternativa 2:** La Inmobiliaria se constituye como una agencia mediana, con una capacidad de administración de hasta 250 contratos de servicio de vivienda.
- ❖ **Alternativa 3:** La Inmobiliaria se constituye como una agencia grande, con una capacidad de administración de 420 o más contratos de servicio de vivienda.

3.1.1.2. Selección de factores condicionantes:

Mercados Actualmente el mercado inmobiliario es restringido, además ha sido atendido por las demás inmobiliarias del subsector, sin embargo se espera que en la medida que se vaya dando a conocer la agencia, aparezcan nuevos clientes que se espera contribuyan a multiplicar las necesidades de arrendamiento a través

de recomendaciones derivadas de la imagen positiva que genera la inmobiliaria en ellos. Según el estudio de mercados se ha identificado en el presente año, un total de viviendas desocupadas y disponibles para ser arrendadas que no utilizan el servicio, por lo tanto constituyen un mercado potencial conformado por 1729 viviendas en el estrato 3, 867 en el estrato 4 y 547 en el estrato 5. Se ha proyectado un crecimiento de dicho mercado, hasta el año 2015.

Cuadro 18. Porcentaje de crecimiento del mercado.

Caudal por estrato y porcentaje de crecimiento del mercado:					
Estrato	Mercado potencial (Viviendas)				
AÑO	2010	% crecimiento	2011	% crecimiento	2012
3	1729	6.80%	1846	7.06%	1977
4	867		926		991
5	547		584		626
Mercado potencial (Viviendas)					
% crecimiento	2013	% crecimiento	2014	% crecimiento	2015
7.31%	2121	7.55%	2281	7.79%	2459
	1063		1144		1233
	671		722		778

Fuente: Estudio de mercados

Aspectos Financieros A continuación se relacionan los costos fijos de las 3 alternativas.

Cuadro 19. Presupuesto de ingresos y costos. Alternativa 1.

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y COSTOS (\$ de 2010)					
CONCEPTO	Periodo de Operación				
	1	2	3	4	5
1. INGRESOS	\$ 26.334.363	\$ 66.524.714	\$ 106.715.064	\$ 133.049.427	\$ 159.383.791
1.1 Ingresos directos	\$ 12.478.376	\$ 24.956.753	\$ 37.435.129	\$ 49.913.506	\$ 62.391.882
1.2 Ingresos 1%-5 % Mk pot	\$ 13.855.987	\$ 41.567.961	\$ 69.279.935	\$ 83.135.921	\$ 96.991.908
2. COSTOS	\$ 54.528.598	\$ 62.968.571	\$ 82.384.725	\$ 98.913.121	\$ 116.579.537
2.1 Costos fijos	\$ 33.689.149	\$ 42.129.122	\$ 60.345.276	\$ 75.673.672	\$ 92.140.088
Depreciacion	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.446.000	\$ 1.806.000	\$ 2.136.000
Amortizacion diferidos	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600
Nomina	\$ 19.063.200	\$ 19.063.200	\$ 27.994.800	\$ 36.926.400	\$ 46.970.400
Gastos de Comercializacion (gastos desplazamiento)	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
2% de Aseguradora	\$ 5.266.873	\$ 13.304.943	\$ 21.343.013	\$ 26.609.885	\$ 31.876.758
Subtotal de costos base para el calculo de imprevistos	\$ 46.669.521	\$ 54.707.591	\$ 72.877.262	\$ 88.275.734	\$ 104.786.607
Imprevistos (5%)	\$ 2.333.476	\$ 2.735.380	\$ 3.643.863	\$ 4.413.787	\$ 5.239.330
2.2 Costos operacionales	\$ 20.839.449	\$ 20.839.449	\$ 22.039.449	\$ 23.239.449	\$ 24.439.449

Fuente: Autor

Cuadro 20. Presupuesto de ingresos y costos. Alternativa 2.

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y COSTOS (\$ de 2010)					
CONCEPTO	Periodo de Operación				
	1	2	3	4	5
1. INGRESOS	\$ 94.236.687	\$ 126.940.012	\$ 159.643.336	\$ 178.490.674	\$ 197.338.011
1.1 Ingresos directos	\$ 24.956.753	\$ 29.948.104	\$ 34.939.454	\$ 39.930.805	\$ 44.922.155
1.2 Ingresos 6%-10% Mk pot	\$ 69.279.935	\$ 96.991.908	\$ 124.703.882	\$ 138.559.869	\$ 152.415.856
2. COSTOS	\$ 78.504.266	\$ 113.083.844	\$ 141.249.402	\$ 166.488.304	\$ 194.220.370
2.1 Costos fijos	\$ 57.664.817	\$ 92.244.395	\$ 119.209.953	\$ 143.248.855	\$ 169.780.921
Depreciacion	\$ 1.446.000	\$ 1.768.000	\$ 2.136.000	\$ 2.496.000	\$ 2.826.000
Amortizacion diferidos	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600
Nomina	\$ 27.994.800	\$ 54.080.400	\$ 72.813.600	\$ 91.538.325	\$ 112.666.064
Gastos de Comercializacion (gastos desplazamiento)	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
2% de Aseguradora	\$ 18.847.337	\$ 25.388.002	\$ 31.928.667	\$ 35.698.135	\$ 39.467.602
Subtotal de costos base para el calculo de imprevistos	\$ 69.181.586	\$ 101.807.851	\$ 128.281.716	\$ 151.975.909	\$ 178.073.115
Imprevistos (5%)	\$ 3.459.079	\$ 5.090.393	\$ 6.414.086	\$ 7.598.795	\$ 8.903.656
2.2 Costos operacionales	\$ 20.839.449	\$ 20.839.449	\$ 22.039.449	\$ 23.239.449	\$ 24.439.449

Fuente: Autor

Cuadro 21. Presupuesto de ingresos y costos. Alternativa 3.

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y COSTOS (\$ de 2010)					
CONCEPTO	Periodo de Operación				
	1	2	3	4	5
1. INGRESOS	\$ 189.850.985	\$ 225.049.985	\$ 257.753.310	\$ 276.600.647	\$ 131.671.817
1.1 Ingresos directos	\$ 37.435.129	\$ 44.922.155	\$ 49.913.506	\$ 54.904.856	\$ 62.391.882
1.2 Ingresos 11%-15% Mk pot	\$ 152.415.856	\$ 180.127.830	\$ 207.839.804	\$ 221.695.791	\$ 69.279.935
2. COSTOS	\$ 108.329.448	\$ 172.424.618	\$ 201.938.296	\$ 228.542.217	\$ 222.102.855
2.1 Costos fijos	\$ 87.489.999	\$ 151.585.169	\$ 179.898.847	\$ 205.302.768	\$ 197.663.406
Depreciacion	\$ 1.814.000	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000
Amortizacion diferidos	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600
Nomina	\$ 36.926.400	\$ 91.602.000	\$ 111.969.600	\$ 132.337.200	\$ 153.990.240
Gastos de Comercializacion (gastos desplazamiento)	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
2% de Aseguradora	\$ 37.970.197	\$ 45.009.997	\$ 51.550.662	\$ 55.320.129	\$ 26.334.363
Subtotal de costos base para el calculo de imprevistos	\$ 97.236.046	\$ 158.951.446	\$ 187.059.711	\$ 212.396.778	\$ 206.264.052
Imprevistos (5%)	\$ 4.861.802	\$ 7.947.572	\$ 9.352.986	\$ 10.619.839	\$ 10.313.203
2.2 Costos operacionales	\$ 20.839.449	\$ 20.839.449	\$ 22.039.449	\$ 23.239.449	\$ 24.439.449

Fuente: Autor

Localización: Por políticas administrativas de la inmobiliaria se determino que la ubicación más aconsejable para la sede de esta es el centro de la ciudad, razón por la cual las alternativas de micro localización se orientaron a buscar un local en este sector. A continuación se presentan las opciones cotizadas, con información acerca de sus tarifas, ubicación.

3.1.1.3. Selección del tamaño óptimo

Para determinar el tamaño óptimo de la agencia inmobiliaria se hará énfasis en 3 factores condicionantes específicos: Mercados, Aspectos financieros y localización, asignándoles porcentajes de importancia a cada uno de ellos para así determinar la mejor alternativa para la Inmobiliaria.

La escala de calificación se estableció del 1 al 20 siendo 20 el mayor puntaje que indica que la alternativa x tiene la capacidad suficiente de manejar el factor condicionante y.

Tabla 7. Definición de escala de calificación de factores condicionantes.

Factores Condicionantes	% De importancia	Escala de calificación
Mercados	35	7
Aspectos financieros	25	5
Localización	40	8
TOTAL	100	20

Fuente: Autor

Tabla 8. Calificación de alternativas.

	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
Mercados	6	5	3
Aspectos financieros	4	4	3
Localización	5	6	7
TOTAL	15	15	13

Fuente: Autor

Después de observar el cuadro anterior se concluye que las alternativas 1 y 2 se consideran optimas en esa calificación, dadas las condiciones se le sugiere a la inmobiliaria que inicie sus actividades como una empresa pequeña, sin embargo se observa que podría convertirse en empresa mediana una vez haya adquirido cierto posicionamiento en el mercado, por cuanto no se requiere realizar nuevas inversiones en activos fijos, el incremento solo puede afectar los costos variables vinculados a la contratación de personal dedicado a la asesoría inmobiliaria.

3.2. ESTUDIO DE LOCALIZACION

La inmobiliaria se ubicara en el centro de la ciudad según el criterio de los inversionistas, motivados por la concurrencia de las otras inmobiliarias y a su vez buscando dar mayor cobertura a los usuarios potenciales.

3.2.1. Niveles de Localización

- **Macro localización** País: Colombia, Departamento: Risaralda, Ciudad: Pereira. Es una ciudad de Colombia, capital del departamento de Risaralda, ubicada en el Eje Cafetero. La ciudad cuenta con una población de 428,397 habitantes según datos oficiales del censo hecho por el DANE en el año 2005. Se encuentra ubicada en la región centro-occidente del país, en el valle del río Otún en la Cordillera Central de los Andes Colombianos. Esta ciudad es conocida también como *"la querendona, trasnochadora y morena"* y *"La perla del Otún"*.

Organización político-administrativa En el área urbana los municipios en Colombia están divididos en comunas. Pereira está dividida en 19 comunas, cada una de estas con múltiples barrios.

En el área rural los municipios en Colombia están divididos en corregimientos. Hacen parte del municipio los corregimientos de Altagracia, Arabia, Caimalito, Cerritos, La Florida, Puerto Caldas, Combia Alta, Combia Baja, La Bella, Estrella-La Palmilla, Morelia, Tribunus. Es cabecera del circuito notarial con cuatro notarías; cabecera del círculo de registro integrado por los municipios de Apía, Belén de Umbría, Santa Rosa de Cabal y Santuario.

Pereira conforma junto con los municipios de La Virginia y Dosquebradas el Área Metropolitana del Centro Occidente (AMCO).

Geografía El área municipal es de 702 km²; limita al norte con los municipios de La Virginia, Marsella y Dosquebradas, al este con Santa Rosa de Cabal y el departamento del Tolima, al sur con los departamentos de Quindío y Valle del Cauca, al oeste con el municipio de Balboa y el departamento del Valle del Cauca. Como el primer centro urbano del eje cafetero y el segundo de la región paisa, Pereira es la séptima ciudad de Colombia en crecimiento industrial y económico.

La mayor parte del territorio municipal corresponde al relieve escarpado de la Cordillera Central. Entre los accidentes orográficos se destacan los nevados del Quindío, del Ruiz y Santa Isabel, situados en los límites con los departamentos de Quindío, Caldas y Tolima respectivamente. Igualmente cuenta con otros accidentes como Santa Bárbara, también conocido como el Alto del Nudo. El sistema hidrográfico del municipio comprende los ríos Cauca, Barbas, La Vieja, Otún y Consota, con sus numerosos afluentes. Por lo quebrado de su relieve, goza de variedad de climas, presentando los siguientes pisos térmicos: cálido, 60 km²; medio, 367 km²; frío, 70 km² y páramo, con 107 km².



Bandera



Escudo



Mapa

- **Micro localización** Se estudiaron diferentes alternativas de ubicación para la oficina de la nueva agencia inmobiliaria, a continuación se referencian algunas de las opciones que se consideraron.

1. CII 16 6-17 \$850000
2. CII 16 6-17 \$950000
3. CII 16 6-17 \$900000
4. CII 17 6-42 \$500000 + \$ 144000 admón. 28 m2
5. CII 17 6-42 \$650000 + \$144000 admón.

Finalmente se decidió que la opción 4 es la más apropiada para las instalaciones de la oficina, pues la ubicación de esta y el valor del arrendamiento se adecuan a los requerimientos iniciales propuestos por los inversionistas.

3.2.2. Orientación de la Localización

La localización de la inmobiliaria estará enfocada al mercado del servicio de vivienda, ya que el centro de la ciudad es el mayor lugar de concentración, se propuso como requisito por parte de los inversionistas que la ubicación de la oficina debía encontrarse entre la Cra 5 y 6 y las calles 16 y 21, para estar al alcance de sus clientes y de su competencia la cual se encuentra en gran proporción ubicada en este mismo sector, además considerando los servicios que la agencia ofrece a sus clientes, se hace beneficioso para esta ubicarse cerca de la zona bancaria y las notarias, de esta manera es posible agilizar los trámites necesarios para la prestación del servicio, brindándole al cliente una atención eficiente y eficaz.

3.2.3. Identificación de Fuerzas locacionales

Como la inmobiliaria no requiere de instalaciones técnicas, sino de un local con instalaciones básica para atender al público como los que se ofrecen en las oficinas de distintas edificaciones del centro, se trato de seguir la recomendación de los propietarios de la empresa.

3.3. ESTUDIO DE INGENIERIA

En esta parte del proyecto se describe el servicio de administración de propiedades que prestara la inmobiliaria a sus usuarios, se determina el proceso de prestación de dicho servicio y se establecen las condiciones tecnológicas para implementar el proyecto.

3.3.1. Estudio del servicio

El servicio comprende la captación, adecuación y disposición de bienes inmuebles con el fin de arrendarlos, mediante un contrato de administración de propiedades el cual se realiza con ambas partes según las normas establecidas.

3.3.2. Análisis del servicio

El servicio de administración de inmuebles, consta de una unidad principal, el arrendamiento de inmuebles, este se compone de varias etapas y se analiza a partir de dos tópicos diferentes, desde el punto de vista de los arrendadores y desde el punto de vista del arrendatario.

La inmobiliaria presta además de su servicio principal, servicios que complementan y fortalecen el desempeño de esta, estos servicios son: mudanzas, geo-referenciación, anticipos de los arriendos a una tasa de interés competitiva, seguro de servicios públicos, mantenimiento y reparación del inmueble, entre otros.

3.3.3. Proceso de la prestación del servicio

Los servicios prestados por la inmobiliaria constarán de un conjunto de etapas, actividades y operaciones que permitirán la adecuada prestación del servicio, generando satisfacción y fidelidad en los clientes. En este proceso se identifican dos tipos de operaciones, que difieren entre sí según la naturaleza del cliente (arrendadores y arrendatarios). Ambos clientes se acercarán a las instalaciones de la inmobiliaria, después de un proceso de selección (solicitantes) o de mirar condiciones y el estado del inmueble (oferente) se procederá a firmar los contratos de arrendamientos, los cuales se establecerán a seis meses o un año depende como lo requieren las partes participantes. Cumplido el periodo pactado se deberá decidir en común acuerdo (inmobiliaria, solicitante y oferente) si se renovará o no el convenio.

3.3.3.1. Proceso de la prestación del servicio para arrendadores

El proceso de prestación de servicio para los arrendadores, inicia cuando la inmobiliaria contacta al propietario del inmueble o cuando este contacta o se acerca a las instalaciones de la agencia buscando información y asesoría sobre el servicio que la inmobiliaria ofrece.

Posteriormente a la asesoría inicial, el proceso continua cuando el propietario decide dar en administración las propiedades a la inmobiliaria y se procede a llenar los documentos necesarios para ingresar el inmueble en la base de datos de las propiedades disponibles para dar en arrendamiento.

Ya con el inmueble en administración se procede a realizar la respectiva publicidad para promocionarlo en el sector arrendatario, avisos en el inmueble, publicidad en la página de Internet y en los clasificados de diferentes periódicos y revistas.

También forman parte del proceso de prestación de servicios, los servicios adicionales de valor agregado que la inmobiliaria ofrecerá a sus clientes, como por ejemplo el mantenimiento del inmueble mientras este se encuentra desocupado.

Finalmente la prestación del servicio continúa cuando el inmueble es tomado en arrendamiento por uno de los clientes solicitantes de la inmobiliaria y continua mes a mes con la consignación a tiempo de los cánones de arrendamiento al arrendador y de los servicios adicionales de mantenimiento, arreglos entre otros.

3.3.3.2. Proceso de la prestación del servicio para arrendatarios

El proceso de prestación de servicio para los arrendatarios, inicia cuando la inmobiliaria contacta al posible inquilino o cuando este contacta o se acerca a las instalaciones de la inmobiliaria buscando información sobre una propiedad que se encuentra administrada por la agencia o cuando solicita asesoría sobre los inmuebles disponibles para ser arrendados.

Posteriormente a la asesoría o información inicial, el proceso continúa cuando se programa una cita para que el futuro usuario de la inmobiliaria visite el inmueble de su interés, uno de los asesores de la agencia es asignado para que acompañe

personalmente al cliente, para que le enseñe la propiedad y para que le proporcione toda la información necesaria acerca de la vivienda.

El servicio continúa cuando el posible inquilino decide tomar en arrendamiento la propiedad y se procede a diligenciar todos los documentos requeridos para legalizar dicha transacción, aquí la inmobiliaria juega un papel muy importante, porque ofrece alternativas ágiles y confiables para convertir este proceso en algo menos dispendioso y más rápido.

Después de diligenciar los requisitos necesarios, el arrendatario procede a mudarse a su nueva vivienda y por supuesto aquí la inmobiliaria también jugara un papel importante porque le ofrece al inquilino servicios adicionales tales como mudanza, y reparaciones.

El servicio continúa durante todo el tiempo que el inquilino permanezca en las propiedades administradas por la inmobiliaria, ya que se ofrecen servicios adicionales como reparaciones y modificaciones en la estructura de la vivienda.

En todo este proceso la inmobiliaria presta servicios de intermediario entre el propietario y el arrendatario, cualquier problema, daño o inquietud que presente el inquilino será comunicada al arrendador por medio de la inmobiliaria.

Los encargados directamente de la prestación del servicio son los asesores que se encargan de atender a los clientes y obviamente los administrativos de la empresa que controlan el correcto funcionamiento de esta, además participa también el personal de oficios varios, de reparaciones y de mantenimiento para que acudan en el momento que se solicite.

3.3.4. Identificación del equipo

La inmobiliaria funcionara en instalaciones de oficina que requerirán únicamente de equipos de oficina necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio.

Tabla 9. Equipo de computación, comunicación, muebles y enseres.

Equipo	Canªdad
Impresora multifuncional	1
Video beam	1
Pantalla video beam	1
Teléfonos	1
Computadores	2
Celular	1
Puestos de trabajo	2
Archivadores	1
Cafetera	1
Accesorios cocina (juego de vajilla)	1

Fuente: Autor

Adicional a los equipos, se contara con implementos de cafetería.

3.3.5. Estudio de la información

En la prestación del servicio inmobiliario se identifica la Información como parte fundamental en este proceso, ya que gracias al conocimiento de la misma se podrá ir consolidando la base con los datos de los propietarios y los inquilinos, con información tanto de los inmuebles que se desean arrendar como la lista de las personas interesadas en adquirirlos, para así al momento de cruzar esta información se realice la prestación del servicio inmobiliario.

La obtención de esta información estará a cargo de los asesores comerciales y de la influencia generada por la publicidad; por ende los costos que le corresponde a esta actividad, serán los adjudicados previamente a la publicidad y los salarios más comisiones otorgados a los asesores.

3.4. RECURSOS HUMANOS

Debido a que la Inmobiliaria prestará un servicio se considerará como Mano de Obra Directa aquellas personas que tendrán un contacto directo con los clientes, como lo es el Asesor Comercial que estará encargado de comunicarse constantemente con estos, de enseñarles las propiedades, identificar sus necesidades para así lograr una adecuada prestación del servicio y el Abogado encargado de toda la parte legal de los inmuebles.

3.4.1. Especificaciones para cada puesto de trabajo

Gerente general El gerente general será el representante legal de la empresa y será el encargado de la toma de decisiones, de supervisar el desempeño de los demás integrantes de la empresa y de responder a los usuarios en el cumplimiento de las normas establecidas en el contrato.

Abogado El abogado se encargará de prestar asesoría de orden profesional jurídica, atenderá todos los trámites de arrendamientos y demás problemas jurídicos que puedan presentarse de ser necesario. Este asistirá a la empresa el tiempo requerido según las condiciones.

Asesor comercial El asesor se encargará de captar permanentemente información acerca de nuevos clientes para la agencia, además de brindar asesoría y acompañamiento a los usuarios de la inmobiliaria, con el fin de prestar un excelente servicio al cliente. Inicialmente se contratara 1 asesor inmobiliario.

3.4.2. Necesidades de capacitación y entrenamiento

En el momento en el que un asesor inmobiliario es contratado por la agencia, antes de iniciar sus actividades dentro de la empresa, debe atravesar por un proceso de capacitación en servicio al cliente y asesoría inmobiliaria.

3.4.3. Escala salarial

- **Asesor Comercial:** 415000 sin incluir prestaciones (sujeto a posibles modificaciones por actividades motivacionales y campañas de metas mensuales – comisiones). Todos los empleados de la empresa se encontraran afiliados a salud, pensión y ARP.

Nomina de asesores.

CARGO	BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL
ASESOR (1)	\$ 415,000	\$ 61,500	\$ 267,800	\$ 744,300.00
TOTAL MES				\$ 744,300.00
TOTAL AÑO				\$ 8,931,600.00

- **Abogado :** 50000 por hora (el abogado prestara asesoría legal por horas y se encargara de revisar los contratos, cuando sean necesario llevar casos y trámites legales, se realizaran pagos adicionales).
- **Gerente General:** 515000 sin incluir prestaciones (sujeto a posibles modificaciones por actividades motivacionales y campañas de metas mensuales – comisiones).

Nomina del Gerente

CARGO	BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL
GERENTE (1)	\$ 515,000	\$ 61,500	\$ 267,800	\$ 844,300
TOTAL MES				\$ 844,300
TOTAL AÑO				\$ 10,131,600

3.4.4. Proceso de contratación

El proceso de contratación se llevara a cabo mediante una secuencia de actividades como:

- Análisis y revisión de datos e información contenida en la hoja de vida.
- Entrevista personal con el gerente general.

- Realización de ejercicios de clínica de ventas.
- Recomendaciones familiares y laborales.

3.5. PLANTA FISICA

La planta física de la inmobiliaria está constituida por dos secciones, la primera comprende una oficina destinada a la atención al público en la cual se ubicará el asesor comercial, en la segunda sección se encontrara el gerente quien tienen funciones de administración y manejo interno de la agencia.

A cada integrante de la oficina se le asignará un computador; las personas que requieren contacto directo con los clientes estarán ubicadas en la vía de acceso principal de la oficina donde se encontrará una sala de exhibición y una mesa de negocios.

3.5.1. Estudio de las instalaciones locativas

La inmobiliaria requiere de una oficina para la prestación de sus servicios, la cual se instalara en la Calle 17 # 6-42 en un local de 28 m², que cuenta con los servicios básicos e Internet.

Este local cumple con las condiciones mínimas legales necesarias para que la inmobiliaria pueda funcionar sin inconvenientes presentes ni a futuro, se exigirá el certificado de tradición y libertad, para corroborar que el local está exento de problemas legales que perjudiquen el funcionamiento de la inmobiliaria.

3.5.2. Organización interna de la oficina

A continuación se ilustra la distribución física del local donde se ubicara la inmobiliaria.

Figura 1. Organización interna de la oficina.



3.6. PROGRAMA DE PRESTACION DEL SERVICIO

Dado que la Inmobiliaria iniciara sus actividades como una empresa pequeña, el programa de prestación del servicio estará basado en incrementar su número de clientes gradualmente apoyándose en el prestigio y posicionamiento que planea adquirir durante el inicio de sus actividades comerciales.

3.7. CRONOGRAMA DE INVERSIONES

Cuadro 22. Cronograma de Inversiones.

INVERSIONES	CRONOGRAMA DE INVERSION																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
A. Estudio De Mercados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X													
B. Alquiler Del local														X	X												
C. Compra de equipos de oficina																	X										
E. Adecuación de la oficina																	X	X	X								
F. Selección y contratación del personal																					X	X	X				
G. Puesta en marcha																								X	X	X	X

4. ASPECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS

Se pretende delimitar legal y administrativamente la Inmobiliaria a través de la asignación de normas y reglamentos bajo los cuales se debe regir.

4.1. ORGANIZACIÓN

La inmobiliaria será:

- Un empresa prestadora de servicios
- Una empresa de carácter privado
- Constituida por una sociedad limitada

4.1.1. Planeación estratégica de la empresa

4.1.1.1. Misión

Nuestra misión es acompañar y asesorar a los clientes en el proceso de utilización del servicio inmobiliario con el fin de proporcionarles tranquilidad y seguridad, ofreciendo confianza y calidad en el servicio.

4.1.1.2. Visión

Ser una empresa líder que se distinga por su ética profesional, servicio personalizado y capacidad tecnológica siempre actualizada, que vela por el cumplimiento cabal de todos los compromisos que se asumen con cada uno de los clientes utilizando como lema, la confianza, el trabajo, la seriedad y la eficiencia.

4.1.2. Objetivos

- Obtener reconocimiento como una inmobiliaria confiable y con alto grado de responsabilidad y cumplimiento.
- Incrementar continuamente sus usuarios, gracias a la imagen y posicionamiento obtenidos en el sector.
- Prestar un excelente servicio a sus clientes de manera continua, logrando así la fidelización de ellos.

- Cumplir a cabalidad con las especificaciones y condiciones estipuladas en los contratos.
- Ofrecer al usuario soluciones rápidas y efectivas a los inconvenientes que se presenten en el proceso de la prestación del servicio.

4.1.3. Políticas

- El cliente siempre será una prioridad para la inmobiliaria, se atenderán en todo momento las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por ellos.
- El servicio al cliente será un aspecto de vital importancia en el funcionamiento de la agencia, por ende los asesores y administrativos de la empresa trabajaran constantemente en la excelente prestación de este.
- Los software y demás herramientas tecnológicas de la empresa deberán encontrarse en constante actualización, con el fin de proporcionar al cliente un servicio innovador y de alta calidad.
- Los abogados asesores de la agencia estarán en constante actualización y capacitación en cuanto a normas y reglamentación se refiere.
- Los inmuebles administrados por la inmobiliaria se mantendrán en óptimas condiciones físicas mientras se encuentren desocupados y disponibles para ser arrendados.

4.1.4. Organigrama de la inmobiliaria

Gerente general El gerente general es el representante legal de la empresa, ocupa el cargo más alto dentro de la estructura organizacional de la agencia.

Asesor comercial Es el encargado del contacto directo con el cliente, tanto dentro como fuera de la oficina. Su jefe directo es el Gerente general de la Inmobiliaria.

Abogado El abogado es un colaborador externo que presta sus servicios de asesoría y participa en la solución de conflictos de orden profesional jurídica de ser necesario. Este asistirá a la empresa el tiempo requerido según las condiciones.

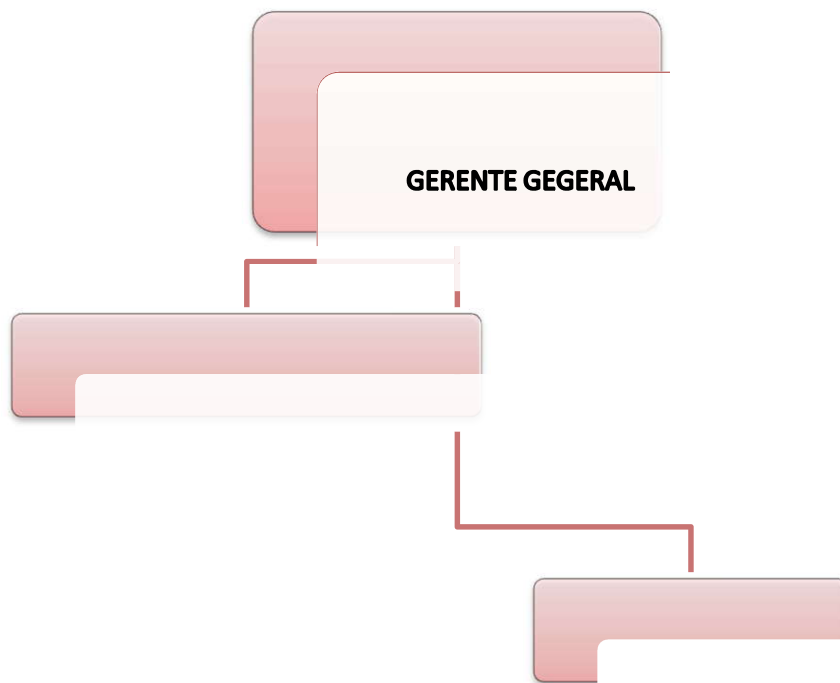
4.2. REGLAMENTACION

4.2.1. Diseño de los estatutos:

- **Disposiciones generales** La inmobiliaria estará constituida por una sociedad de responsabilidad limitada, y se regirá según las normas y reglamentaciones que corresponden al sector en el cual se desempeña.

- **Capital social** El capital social se encontrara dividido en particiones sociales iguales
- **Órganos sociales** Las juntas serán convocadas de manera escrita y las decisiones se tomaran por medio de votaciones
- **Ejercicios, cuentas anuales** Las actividades de la empresa iniciaran el día del otorgamiento de la escritura pública de constitución de sociedad, y continuara su ejercicio hasta el 23 de diciembre del mismo año. La inmobiliaria continuara iniciando el desarrollo de sus actividades el 8 de Enero de cada año finalizando 23 de diciembre del mismo.

Figura 2. Estructura organizacional de la empresa.



4.2.2. Manual de funciones

Descripción del cargo

Nombre del cargo: Gerente General

Jefe inmediato: Ninguno

Cargos que supervisa Toda la organización

Objetivo del cargo: Representar legalmente la empresa a través de la administración de los recursos organizacionales garantizando el funcionamiento efectivo de esta, supervisando y motivando todos sus elementos internos.

Funciones del cargo

- Representación legal de la empresa.
- Toma de decisiones.
- Presentar balances e informes a la asamblea de socios.
- Convocar a asambleas o reuniones cuando lo crea conveniente.
- Hacer cumplir los reglamentos de la empresa.
- Motivar a los miembros de la organización.
- Escoger las soluciones apropiadas a los inconvenientes que se presenten.

Requisitos

Estudios: Administración De Empresas, ingeniería Industrial O Administración De Negocios

Experiencia: Mínima de 2 años

Edad: Mínimo de 25 años

Sexo: Ambos

Actitudes

- 30% Idoneidad
- 30% creatividad
- 10% iniciativa
- 10% atención
- 10% uso de técnicas
- 10% Relaciones publicas e interpersonales

Condiciones internas y externas

Condiciones ambientales: Buena iluminación y ventilación

Presiones psicológicas: Relacionadas con el cumplimiento de los pagos de los arrendamientos

Relaciones

Internas: Con todo el personal.

Externas: Personal público y privado, usuarios, constructores entre otros.

Descripción del cargo

Nombre del cargo: Abogado Externo

Jefe inmediato: Gerente General

Cargos que supervisa: Ninguno.

Objetivo del cargo: Área jurídica con el fin de cumplir todas las leyes y normatividad requerida

Funciones del cargo

- Llevar los procesos con eficiencia en cumplimiento de las normas legales.

- Discutir con el gerente las demandas y demás procesos judiciales que se traten.
- Realizar las correcciones sugeridas por el gerente a los documentos.
- Ser discreto respecto a los asuntos de la empresa.

Requisitos

Estudios: Derecho

Experiencia: Mínima de 2 años

Edad mínima: 25 años

Sexo: Ambos

Actitudes

- 20% Idoneidad
- 10% creatividad
- 10% iniciativa
- 20% atención
- 30% uso de técnicas
- 10% relaciones públicas e interpersonales.

Condiciones internas y externas

Condiciones ambientales: Buena iluminación y ventilación

Presiones psicológicas: Relacionadas con asuntos legales, seguimiento y supervisión.

Relaciones

Internas: Gerente y clientes según corresponda.

Externas: Terceros notarias abogados jueces.

Descripción del cargo

Nombre del cargo: Asesor comercial

Jefe inmediato: Gerente general

Cargos que supervisa: Ninguno

Objetivo del cargo: Brindar información a los clientes de la empresa con el fin de ayudarles con la toma de decisiones

Funciones del cargo

- Brindar información a los clientes sobre las propiedades disponibles para ser arrendadas
- Enseñarle los inmuebles al cliente
- Mantenerse actualizado sobre las políticas y normas de la empresa
- Recibir y entregar inmueble en arrendamiento

Requisitos

Estudios: Estudios en el área comercial y de servicio al cliente.

Experiencia: Mínima de 1 año

Edad: Mínima de 21 años

Sexo: Ambos

Actitudes

- 20% Idoneidad
- 10% creatividad
- 20% iniciativa
- 15% atención
- 15% uso de técnicas
- 20% Relaciones publicas e interpersonales.

Condiciones internas y externas

Condiciones ambientales: Buena iluminación y ventilación

Presiones psicológicas: Supervisión y plazos de arrendamiento

Relaciones

Internas: Todo el personal.

Externas: Clientes asesores de otra inmobiliarias.

4.2.3. Reglamentación de trabajo

El reglamento de trabajo de la inmobiliaria, será entregado a cada miembro de la agencia en el momento de ingresar a esta, en el se encuentran especificadas las normas de convivencia y de procedimientos a seguir para tramites dentro de la empresa.

- Se debe cumplir puntualmente con los horarios de inició y terminación de la jornada laboral.
- Debe cumplirse puntualmente cada cita acordada con los clientes.
- La cordialidad es la base para el funcionamiento de todos los procedimientos dentro de la empresa.
- Los gastos de movilización de los asesores inmobiliarios y demás administrativos de la empresa que se lleven a cabo por motivos laborales, serán cubiertos por la empresa.
- Se debe respetar la jerarquía de la estructura organizacional de la empresa en todas las situaciones.
- Se realizaran reportes mensuales, de manera que se pueda llevar un control actualizado de su funcionamiento.

4.2.4. Tramites de creación de empresa

Para constituir la inmobiliaria como empresa se deben realizar los siguientes trámites:

- Documentos necesarios para registrar la empresa ante la Cámara de Comercio :
 - Formulario del Registro Único Tributario RUT
 - Escritura pública de constitución de
 - Original del documento de identidad.
- Paso a paso de creación de empresa:
 - Confirmar que el nombre que se va a usar para la nueva empresa, no ha sido registrado. Gracias al Registro Único Empresarial (RUE), el control del nombre para la nueva empresa se hace a nivel nacional.
 - Consultar el tipo de sociedad.
 - Conviene consultar en la Secretaría Distrital de Planeación si la actividad comercial de la empresa puede desarrollarse en el lugar previsto para su funcionamiento. El trámite se denomina "Consulta de Uso del Suelo".
 - Imprimir el formulario RUT que saldrá con la leyenda "para trámite en Cámara" el cual contiene el número de formulario que debe ser registrado en el "Formulario adicional de Registro con otras entidades" en las casillas correspondientes al "Número de Formulario DIAN".
 - La persona natural o el representante legal que va a solicitar la Matrícula Mercantil, debe presentarse personalmente con el formulario del RUT. En caso de enviar a un tercero, este documento deberá tener reconocimiento notarial.
 - Solicitar en las sedes de atención al público de la Cámara de Comercio el formulario de Registro único Empresarial (RUE) y el formulario adicional de registro con otras entidades.
 - Para que la inmobiliaria Adquiera su matrícula de arrendador y pueda iniciar sus funciones legalmente en el sub-sector, debe cumplir con los siguientes requisitos:
- Requisitos para otorgar matricula de arrendador:
 1. NIT o RUT
 2. Certificado de existencia y representación
 3. Fotocopia del pasado judicial y cedula del representante legal
 4. modelo de contrato de arrendamiento y administración que van a utilizar.
- Las inmobiliarias y las constructoras deben radicar en la oficina de gestión inmobiliaria los requisitos con una carta de solicitud.

5. ESTUDIO DE INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

Aquí se identifica y cuantifica las inversiones que la inmobiliaria requiere para su implementación y puesta en marcha. Las inversiones que requiere el proyecto están representadas principalmente en inversiones fijas (compras de activos fijos) inversiones diferidas (los gastos en que se incurren antes de la puesta en operación de la inmobiliaria), capital de trabajo como una provisión para garantizar el comienzo de la operación y funcionamiento, hasta que se generen ingresos provenientes de la prestación del servicio.

5.1. ESTUDIO DE INVERSIONES

5.1.1. Clases de inversiones

Inversiones fijas: Las inversiones fijas se encuentran representadas en bienes de propiedad de la empresa adquiridos para la prestación de sus servicios por un considerable tiempo y sin el propósito de venderlos. Como lo son muebles, enseres y equipo de oficina.

Cuadro 23. Inversiones fijas.

INVERSIONES FIJAS	
Concepto	Año 1
Inversión fina	\$ 6,040,000
Equipo de computación y comunicación	\$ 5040000
Muebles y Enseres	\$ 1,000,000

Fuente: Autor

Inversiones diferidas

Están representadas por los gastos en que se incurre en el periodo pre-operativo; comprenden principalmente el estudio de factibilidad, organización, puesta en marcha, la financiación, el montaje entre otros.

Cuadro 24. Inversiones diferidas.

INVERSIONES DIFERDIAS	
Inversiones diferidas	\$ 22,088,000
Estudio de Factibilidad	\$ 12,938,000
Estudio de Mercados	\$ 500,000
Legalización de la empresa	\$ 150,000
Gastos financieros	\$ -
Intereses	\$ -
Gastos puesta en marcha	\$ 8,500,000

Fuente: Autor

A continuación se muestran discriminadamente los componentes de los gastos de puesta en marcha.

Cuadro 25. Gastos puesta en marcha.

Gastos de puesta en marcha		
publicidad	Volantes	\$ 1,000,000
	Papelería	\$ 500,000
	pauta en revista inmobiliaria	\$ 2,000,000
	Diseñador	\$ 1,000,000
	material POP	\$ 2,000,000
	Emisora	\$ 2,000,000
Total		\$ 8,500,000

Fuente: Autor

Capital de trabajo Es una previsión que tiene como finalidad garantizar el comienzo de la operación del proyecto, y se estima como una proporción del 10% de los costos de operación y funcionamiento del primer año de operación.

Cuadro 26. Costos de operación.

Estimado de costos de operación 1 Año	
1. Efectivo	
Nomina salarial	\$ 19,063,200
Gastos fijos	\$ 20,839,449
Total	\$ 39,902,649
Capital de trabajo (10%)	\$ 3,990,265

Fuente: Autor

5.1.2. Horizonte de planeación

Las inversiones se realizan dentro de un horizonte de planeación el cual se ha dividido en tres periodos así:

- Periodo pre-operativo: Duración de 1 año, durante este periodo se realizan todas las inversiones y termina con la preparación de la operación.
- Periodo de operación: Se ha fijado una duración de 5 años, tiempo durante el cual la inmobiliaria prestara sus servicios (la fijación de este periodo obedece a los análisis de tipo financiero).
- Periodo de liquidación: Se ha fijado en un año periodo en el cual se estiman los resultados del proyecto inmobiliario hasta ese momento y así poder medir la eficiencia financiera a lo largo del horizonte de planeación.

Precios en el proyecto: La valoración de las inversiones e ingresos y costos se estableció utilizando la metodología de los precios constantes de un año base, por cuanto estos reflejan los valores reales vigentes y no están sometidos a la incertidumbre de las fluctuaciones de la inflación y las tasas de cambio; para el caso se emplearon los precios correspondientes al año 2010.

Esto refleja los valores reales vigentes en cualquier momento en el tiempo que se quiera utilizar como referencia; para el caso se emplearon los precios del año 2010.

5.1.3 Presupuesto de inversiones

A continuación se identifica cada una de las inversiones necesarias para la puesta en marcha del proyecto.

Cuadro 27. Presupuesto de inversiones.

Presupuesto de inversiones	
(Pesos de 2010)	
Periodo Pre-operativo	
CONCEPTO	Año 1
INVERSION FIJA	\$ 6,040,000
Equipo de computación y comunicación	\$ 5040000
Muebles y Enseres	\$ 1,000,000
INVERSIONES DIFERIDAS	\$ 22,088,000
Estudio de Factibilidad	\$ 12,938,000
Estudio de Mercados	\$ 500,000
Legalización de la empresa	\$ 150,000
Gastos financieros	\$ -
Intereses	\$ -

Gastos puesta en marcha	\$ 8,500,000
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 3,990,265
Efectivo	\$ 3,990,265
Inversión sin imprevistos	\$ 32,118,265
Imprevistos (10%)	\$ 3,211,826
INVERSION TOTAL	\$ 35,330,091

Fuente: Autor

5.2. FINANCIAMIENTO

Todos los recursos monetarios de la inmobiliaria serán proporcionados por los socios por lo tanto no requerirá de fuentes externas de financiamiento.

5.2.1. Estructura De Capital

Puede definirse como la sumatoria de los fondos provenientes de aportes propios y los adquiridos mediante endeudamientos a largo plazo. La inversión inicial requerida por la inmobiliaria es de \$ 35.330.091.

Los recursos propios aportan el 100% a la inversión inicial.

5.3. FLUJO NETO DE INVERSIONES

A continuación se especifican las inversiones del proyecto, en el periodo pre-operativo, operativo y de liquidez.

Cuadro 28. Flujo neto de inversiones.

Flujo neto de inversiones							
	Periodo Preoperativo	Periodo Operativo					Per Liquidacion
CONCEPTO	1	2	3	4	5	6	7
INVERSIONES FIJAS	\$ (6,040,000.00)						\$ 5,540,000.00
Equipo de computacion y comunicaci3n	\$ (5,040,000.00)						\$ 5,040,000.00
Muebles y Enseres	\$ (1,000,000.00)						\$ 500,000.00
INVERSIONES DIFERIDAS	\$ (22,088,000.00)						\$ -
CAPITAL DE TRABAJO	\$ (3,990,264.88)						\$ 3,990,264.88
INVERSIONES TOTALES	\$ (32,118,264.88)						\$ 9,530,264.88
IMPREVISTOS	\$ (3,211,826.49)						
Recursos Credito	0						\$ -
Amortizacion del Credito	0	0	0	0	0	0	\$ -
Flujo neto de inversiones	\$ (35,330,091.36)	0	0	0	0	0	\$ 9,530,264.88

Fuente: Autor

6. PRESUPUESTO DE INGRESOS Y COSTOS

En esta parte del proyecto se identifican los ingresos de la inmobiliaria provenientes de la prestación del servicio de administración de inmuebles destinados a vivienda, así como los egresos causados por la realización de dicha operación comercial.

6.1. INGRESOS

Según el programa de prestación de servicios propuesto para la inmobiliaria se espera contar para los primeros 5 años con los siguientes ingresos.

6.1.1. Ingresos Directos

Estos ingresos son producto de la prestación del servicio de administración de bienes inmuebles.

6.1.2. Ingresos Indirectos

La inmobiliaria no tiene ningún ingreso indirecto.

Cuadro 29. Ingresos

1. INGRESOS	\$ 26,334,363	\$ 66,524,714	\$ 106,715,064	\$ 133,049,427	\$ 159,383,791
1.1 Ingresos directos	\$ 12,478,376	\$ 24,956,753	\$ 37,435,129	\$ 49,913,506	\$ 62,391,882
1.2 Ingresos 1%- 5 % Mk pot	\$ 13,855,987	\$ 41,567,961	\$ 69,279,935	\$ 83,135,921	\$ 96,991,908

Fuente: Autor

6.2. COSTOS

Los costos del proyecto son generados por el desarrollo de la actividad comercial de la inmobiliaria.

6.2.1. Costos fijos

Estos costos se causan durante todo el tiempo en el que la inmobiliaria se encuentre funcionando independientemente de sus ingresos y son insensibles a pequeños cambios en los niveles de actividad de la empresa

Cuadro 30. Costos.

2. COSTOS	\$ 54.528.598	\$ 62.968.571	\$ 82.384.725	\$ 98.913.121	\$ 116.579.537
2.1 Costos fijos	\$ 33.689.149	\$ 42.129.122	\$ 60.345.276	\$ 75.673.672	\$ 92.140.088
Depreciacion	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.446.000	\$ 1.806.000	\$ 2.136.000
Amortizacion diferidos	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600
Nomina	\$ 19.063.200	\$ 19.063.200	\$ 27.994.800	\$ 36.926.400	\$ 46.970.400
Gastos de Comercializacion (gastos desplazamiento)	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
2% de Aseguradora	\$ 5.266.873	\$ 13.304.943	\$ 21.343.013	\$ 26.609.885	\$ 31.876.758
Subtotal de costos base para el calculo de imprevistos	\$ 46.669.521	\$ 54.707.591	\$ 72.877.262	\$ 88.275.734	\$ 104.786.607
Imprevistos (5%)	\$ 2.333.476	\$ 2.735.380	\$ 3.643.863	\$ 4.413.787	\$ 5.239.330
2.2 Costos operacionales	\$ 20.839.449	\$ 20.839.449	\$ 22.039.449	\$ 23.239.449	\$ 24.439.449

Fuente: Autor

A continuación se especifica la composición los costos fijos de la agencia.

Cuadro 31. Costos fijos – Depreciación Muebles y enseres.

Concepto	Valor activo	Vida útil años	Depreciación anual
Muebles y enseres	1,000,000	10	100,000

1	2	3	4	5
1,000,000	1,000,000	1,300,000	1,900,000	2,200,000
100,000	100,000	130,000	190,000	220,000

Fuente: Autor

Cuadro 32. Costos fijos – Depreciación Equipo de computación y comunicación.

Concepto	Valor activo	Vida útil años	Depr anual
Equipo de computación y comunicación	5,040,000	5	1,008,000

1	2	3	4	5
5,040,000	5,040,000	6,580,000	8,080,000	9,580,000
1,008,000	1,008,000	1,316,000	1,616,000	1,916,000

Cuadro 33. Costos fijos – Depreciación Equipo de computación y comunicación.

COSTOS FIJOS	
LOCAL	\$ 7.680.000
SERVICIOS	\$ 4.560.000
TELEFONO-INTERNET	\$ 1.440.000
CELULAR	\$ 1.320.000
COMISIONES	\$ 1.039.449
GASTOS CAFETERIA	\$ 600.000
TRANSPORTE	\$ 2.400.000
PAPELERIA	\$ 1.800.000
TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN	\$ 20.839.449

Cuadro 34. Costos fijos - Nomina.

AÑO 1				
CARGOS	BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL
GERENTE (1)	\$ 515,000.00	\$ 61,500.00	\$ 267,800.00	\$ 844,300.00
ASESOR (1)	\$ 415,000.00	\$ 61,500.00	\$ 267,800.00	\$ 744,300.00
			TOTAL MES	\$ 1,588,600.00
			TOTAL AÑO	\$ 19,063,200.00
AÑO 2				
CARGOS	BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL
GERENTE (1)	\$ 515,000.00	\$ 61,500.00	\$ 267,800.00	\$ 844,300.00
ASESOR (1)	\$ 415,000.00	\$ 61,500.00	\$ 267,800.00	\$ 744,300.00
			TOTAL MES	\$ 1,588,600.00
			TOTAL AÑO	\$ 19,063,200.00
AÑO 3				
CARGOS	BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL
GERENTE (1)	\$ 515,000.00	\$ 61,500.00	\$ 267,800.00	\$ 844,300.00
ASESOR (2)	\$ 830,000.00	\$ 123,000.00	\$ 535,600.00	\$ 1,488,600.00
			TOTAL MES	\$ 2,332,900.00
			TOTAL AÑO	\$ 27,994,800.00
AÑO 4				
CARGOS	BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL
GERENTE (1)	\$ 515,000.00	\$ 61,500.00	\$ 267,800.00	\$ 844,300.00
ASESOR (3)	\$ 1,245,000.00	\$ 184,500.00	\$ 803,400.00	\$ 2,232,900.00
			TOTAL MES	\$ 3,077,200.00
			TOTAL AÑO	\$ 36,926,400.00
AÑO 5				
CARGOS	BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	PRESTACIONES	TOTAL
GERENTE (1)	\$ 540,750.00	\$ 61,500.00	\$ 281,190.00	\$ 883,440.00
ASESOR (4)	\$ 1,660,000.00	\$ 246,000.00	\$ 1,124,760.00	\$ 3,030,760.00
			TOTAL MES	\$ 3,914,200.00
			TOTAL AÑO	\$ 46,970,400.00

Fuente: Autor

6.2.2. Costos variables

La agencia inmobiliaria no incurre en costos variables.

6.2.3. Presupuesto ingresos y costos

Cuadro 35. Presupuesto de ingresos y costos.

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y COSTOS (\$ de 2010)					
CONCEPTO	Periodo de Operación				
	1	2	3	4	5
1. INGRESOS	\$ 26.334.363	\$ 66.524.714	\$ 106.715.064	\$ 133.049.427	\$ 159.383.791
1.1 Ingresos directos	\$ 12.478.376	\$ 24.956.753	\$ 37.435.129	\$ 49.913.506	\$ 62.391.882
1.2 Ingresos 1%-5 % Mk pot	\$ 13.855.987	\$ 41.567.961	\$ 69.279.935	\$ 83.135.921	\$ 96.991.908
2. COSTOS	\$ 54.528.598	\$ 62.968.571	\$ 82.384.725	\$ 98.913.121	\$ 116.579.537
2.1 Costos fijos	\$ 33.689.149	\$ 42.129.122	\$ 60.345.276	\$ 75.673.672	\$ 92.140.088
Depreciacion	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.446.000	\$ 1.806.000	\$ 2.136.000
Amortizacion diferidos	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600
Nomina	\$ 19.063.200	\$ 19.063.200	\$ 27.994.800	\$ 36.926.400	\$ 46.970.400
Gastos de Comercializacion (gastos desplazamiento)	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
2% de Aseguradora	\$ 5.266.873	\$ 13.304.943	\$ 21.343.013	\$ 26.609.885	\$ 31.876.758
Subtotal de costos base para el calculo de imprevistos	\$ 46.669.521	\$ 54.707.591	\$ 72.877.262	\$ 88.275.734	\$ 104.786.607
Imprevistos (5%)	\$ 2.333.476	\$ 2.735.380	\$ 3.643.863	\$ 4.413.787	\$ 5.239.330
2.2 Costos operacionales	\$ 20.839.449	\$ 20.839.449	\$ 22.039.449	\$ 23.239.449	\$ 24.439.449

Fuente: Autor

6.3. FLUJO NETO DE OPERACIÓN

El flujo neto de operación se calcula para los primeros 5 años de operación de la inmobiliaria y se realiza teniendo en cuenta los ingresos generados en este periodo de tiempo, así como los costos incurridos.

Cuadro 36. Flujo neto de operación.

CONCEPTO	FLUJO NETO DE OPERACIÓN (\$ de 2010)				
	Periodo de Operación				
	1	2	3	4	5
1.INGRESOS TOTALES	\$ 26.334.363	\$ 66.524.714	\$ 106.715.064	\$ 133.049.427	\$ 159.383.791
2.COSTOS TOTALES	\$ 54.528.598	\$ 62.968.571	\$ 82.384.725	\$ 98.913.121	\$ 116.579.537
Utilidad antes de impuestos	\$ (28.194.234)	\$ 3.556.143	\$ 24.330.339	\$ 34.136.306	\$ 42.804.253
Impuestos (35%)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 11.839.994	\$ 14.981.489
Utilidad despues de imp	\$ (28.194.234)	\$ 3.556.143	\$ 24.330.339	\$ 22.296.312	\$ 27.822.765
Reserva legal (10%)	\$ -	\$ 355.614	\$ 2.433.034	\$ 2.229.631	\$ 2.782.276
Utilidad por distribuir	\$ (28.194.234)	\$ 3.200.528	\$ 21.897.305	\$ 20.066.681	\$ 25.040.488
+ Depreciacion de activos	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.446.000	\$ 1.806.000	\$ 2.136.000
Amortizacion de diferidos	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600
Flujo neto de Operación	\$ (22.668.634)	\$ 8.726.128	\$ 27.760.905	\$ 26.290.281	\$ 31.594.088

Fuete: Autor

Se observa que en el primer año de operación los ingresos son inferiores a los costos y la utilidad antes de impuestos es negativa, por lo tanto no se aplican cobros de impuestos ni de reserva legal, en los dos años siguiente la utilidad es positiva pero tampoco se cobran impuestos ya que la empresa está recuperándose de sus pérdidas, en el 4 año de operación se recupera totalmente, pero el 35% correspondiente se calcula sobre la parte de las utilidades restante después de recuperar las perdidas del primer año. La reserva legal se cobra a partir del segundo año en el cual se generan utilidades por \$3'556143.

7. EVALUACION

Por medio de la evaluación de un proyecto, se intenta conocer qué tanto ha logrado cumplir sus objetivos o bien qué tanta capacidad poseería para cumplirlos. En una evaluación de proyectos siempre se produce información para la toma de decisiones, por lo cual también se le puede considerar como una actividad orientada a mejorar la eficacia de los proyectos en relación con sus fines, además de promover mayor eficiencia en la asignación de recursos.

7.1. EVALUACION FINANCIERA

Una vez definida la inversión inicial, los beneficios futuros y los costos durante la etapa de operación, por medio de la evaluación financiera es posible determinar la rentabilidad de un proyecto. Para llevarla a cabo se tomaron como base algunos criterios financieros, también se analizaron indicadores como el Valor presente neto (VPN) , la tasa interna de retorno (TIR) y la relación Beneficio – Costo, B/C.

7.1.1. Criterios de evaluación

La evaluación financiera se realizó basada en el flujo neto de caja.

7.1.2. Flujo neto de caja financiera

Es un estado financiero en el cual se registran los ingresos y egresos generados en un periodo determinado, es decir, el flujo neto de caja es el saldo entre los ingresos y egresos de un periodo determinado y forma parte de los criterios de la evaluación financiera.

Cuadro 37. Flujo neto de caja del proyecto.

Concepto	FLUJO NETO DE CAJA						
	P.P	PERIODO DE OPERACIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7
Flujo neto de operación		\$ (22.668.634)	\$ 8.726.128	\$ 27.760.905	\$ 26.290.281	\$ 31.594.088	
Flujo neto de inversión	\$ (35.330.091)						\$ 9.530.265
	\$ (35.330.091)	\$ (22.668.634)	\$ 8.726.128	\$ 27.760.905	\$ 26.290.281	\$ 31.594.088	\$ 9.530.265

Fuente: Autor

7.1.3. Indicadores de evaluación

Estos indicadores constituyen una herramienta para evaluar la efectividad del proyecto y se describen a continuación.

7.1.3.1. Valor presente neto (VPN)

Es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros originados por una inversión.

VPN (10%)	\$ 15.084.560
-----------	---------------

Este indicador se calculo suponiendo una tasa de oportunidad del mercado del 10%. Se obtuvo un VPN de \$15'084.560, el resultado positivo de este indicador revela la efectividad del proyecto según los flujos de caja futuros en su valor presente.

7.1.3.2. Tasa interna de retorno (TIR)

Está definida como la tasa con la cual el valor presente neto (VPN) es igual a cero. Es un indicador de la rentabilidad de un proyecto, a mayor TIR, mayor rentabilidad y se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión. Para ello, la TIR se compara con una tasa mínima o tasa de oportunidad y tomando esta como base se evalúa la factibilidad.

VPN (18%)	\$ (477.072)
VPN (17%)	\$ 1.158.145

TIR	18%
-----	-----

La TIR fue calculada en términos de encontrar una tasa de interés tal, que si fuera la tasa de oportunidad del negocio sería indiferente, o sea, que su Valor Presente sería igual a cero.

Se definieron dos valores de VPN uno positivo y uno negativo, buscando que ambos fueran muy cercanos a cero, a partir de ellos se realizo una interpolación y se encontró la TIR aproximada del proyecto. La TIR hallada fue del 18%, superior a la tasa de oportunidad evaluada, a partir de este resultado se deduce que es más rentable invertir en el proyecto que en otras opciones.

7.1.3.3. Relación costo / beneficio

Con este indicador se evalúa el valor de los beneficios del proyecto con respecto a los costos. En donde los Ingresos y los Egresos deben ser calculados utilizando el **VPN**, los cálculos deben realizarse con la tasa de oportunidad del mercado, que en este caso es del 10%.

B/C	1
-----	---

El análisis de la relación B/C, toma valores mayores, menores o iguales a 1, lo que implica que:

- $B/C > 1$ implica que los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable.
- $B/C = 1$ implica que los ingresos son iguales que los egresos, entonces el proyecto es indiferente.
- $B/C < 1$ implica que los ingresos son menores que los egresos, entonces el proyecto no es aconsejable.

En este caso, la relación es igual a 1, es decir que por medio de este indicador se obtiene que el proyecto es indiferente.

7.1.3.4. Análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad para un proyecto de inversión es una de las herramientas más sencillas de aplicar, porque muestra cuán sensible es el presupuesto de caja a determinados cambios como la disminución de ingresos o el aumento de costos. Consiste en suponer variaciones que castiguen el presupuesto de caja, por ejemplo una disminución de cierto porcentaje en ingresos, o un aumento porcentual en los costos.

Este análisis proporciona información básica para tomar una decisión acorde al grado de riesgo que implica el proyecto y permite visualizar de forma inmediata las ventajas y desventajas económicas de la alternativa de inversión.

Para la primera parte de este análisis se redujeron los ingresos esperados de la inmobiliaria en un 10% y se obtuvo un nuevo flujo neto de operación, de caja y nuevos indicadores financieros.

Cuadro 38. Flujo neto de operaciones análisis de sensibilidad – 10%menos ingresos.

CONCEPTO	FLUJO NETO DE OPERACIÓN (\$ de 2010)				
	Periodo de Operación				
	1	2	3	4	5
1.INGRESOS TOTALES	\$ 23.700.927	\$ 59.872.242	\$ 96.043.558	\$ 119.744.485	\$ 143.445.412
2.COSTOS TOTALES	\$ 54.528.598	\$ 62.968.571	\$ 82.384.725	\$ 98.913.121	\$ 116.579.537
Utilidad antes de impuestos	\$ (30.827.670)	\$ (3.096.329)	\$ 13.658.833	\$ 20.831.364	\$ 26.865.874
Impuestos (35%)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 198.169	\$ 9.403.056
Utilidad despues de imp	\$ (30.827.670)	\$ (3.096.329)	\$ 13.658.833	\$ 20.633.195	\$ 17.462.818
Reserva legal (10%)	\$ -	\$ -	\$ 1.365.883	\$ 2.063.319	\$ 1.746.282
Utilidad por distribuir	\$ (30.827.670)	\$ (3.096.329)	\$ 12.292.950	\$ 18.569.875	\$ 15.716.537
+ Depreciacion de activos	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.446.000	\$ 1.806.000	\$ 2.136.000
Amortizacion de diferidos	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600	\$ 4.417.600
Flujo neto de Operación	\$ (25.302.070)	\$ 2.429.271	\$ 18.156.550	\$ 24.793.475	\$ 22.270.137

Fuente: Autor

Cuadro 39. Flujo neto de caja análisis de sensibilidad – 10%menos ingresos.

Concepto	FLUJO NETO DE CAJA						
	P.P	PERIODO DE OPERACIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7
Flujo neto de operación		\$ (25.302.070)	\$ 2.429.271	\$ 18.156.550	\$ 24.793.475	\$ 22.270.137	
Flujo neto de inversión	\$ (35.330.091)						\$ 9.530.265
	\$ (35.330.091)	\$ (25.302.070)	\$ 2.429.271	\$ 18.156.550	\$ 24.793.475	\$ 22.270.137	\$ 9.530.265

Fuente: Autor

VPN (10%)	\$ (6.541.161,16)
TIR	7%
B/C	0

Para complementar el análisis de sensibilidad se supuso también una variación en los costos totales, incrementándolos en un 10% y se obtuvo lo siguiente.

Cuadro 40. Flujo neto de operaciones análisis de sensibilidad – 10% mas costos.

CONCEPTO	FLUJO NETO DE OPERACIÓN (\$ de 2010)				
	Periodo de Operación				
	1	2	3	4	5
1.INGRESOS TOTALES	\$ 23.700.927	\$ 59.872.242	\$ 96.043.558	\$ 119.744.485	\$ 143.445.412
2.COSTOS TOTALES	\$ 59.981.457	\$ 69.265.428	\$ 90.623.197	\$ 108.804.433	\$ 128.237.491
Utilidad antes de impuestos	\$ (36.280.530)	\$ (9.393.186)	\$ 5.420.360	\$ 10.940.052	\$ 15.207.921
Impuestos (35%)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad despues de imp	\$ (36.280.530)	\$ (9.393.186)	\$ 5.420.360	\$ 10.940.052	\$ 15.207.921
Reserva legal (10%)	\$ -	\$ -	\$ 542.036	\$ 1.094.005	\$ 1.520.792
Utilidad por distribuir	\$ (36.280.530)	\$ (9.393.186)	\$ 4.878.324	\$ 9.846.046	\$ 13.687.129
+ Depreciacion de activos	\$ 1.108.000	\$ 1.108.000	\$ 1.446.000	\$ 1.806.000	\$ 2.136.000
Flujo neto de Operación	\$ (35.172.530)	\$ (8.285.186)	\$ 6.324.324	\$ 11.652.046	\$ 15.823.129

Fuente: Autor

Cuadro 41. Flujo neto de caja análisis de sensibilidad – 10% mas costos.

Concepto	FLUJO NETO DE CAJA						
	P.P	PERIODO DE OPERACIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7
Flujo neto de operación		\$ (35.172.530)	\$ (8.285.186)	\$ 6.324.324	\$ 11.652.046	\$ 15.823.129	
Flujo neto de inversión	\$ (35.330.091)						\$ 9.530.265
	\$ (35.330.091)	\$ (35.172.530)	\$ (8.285.186)	\$ 6.324.324	\$ 11.652.046	\$ 15.823.129	\$ 9.530.265

Fuente: Autor

A continuación se realiza un comparativo del flujo neto de operaciones del proyecto a 5 años y los realizados en el análisis de sensibilidad con 10% menos de ingresos y con 10% más de costos.

Cuadro 42. Comparativo flujo neto de operaciones.

Flujo neto de Operación	\$ (22.668.634)	\$ 8.726.128	\$ 27.760.905	\$ 26.290.281	\$ 31.594.088
Flujo neto de Operación	\$ (25.302.070)	\$ 2.429.271	\$ 18.156.550	\$ 24.793.475	\$ 22.270.137
Flujo neto de Operación	\$ (35.172.530)	\$ (8.285.186)	\$ 6.324.324	\$ 11.652.046	\$ 15.823.129

Fuente: Análisis de sensibilidad

Se observa que en el primer año de operación, los tres flujos analizados dan como resultado valores negativos, pero se hacen positivos y se incrementan respectivamente en el segundo año en el flujo neto del proyecto y en el referente

al análisis de sensibilidad con un 10% menos de ingresos, no sucede lo mismo con el análisis realizado implementando un incremento de 10% en los costos, en este se evidencia la sensibilidad del proyecto con respecto a esta situación, mucho más representativa que la calculada en la otra alternativa de análisis, lo cual indica que los costos representan una variable muy influyente en el funcionamiento de la empresa y es de gran importancia velar por el comportamiento estables de estos.

Con los valores presentes netos, se observa que el VPN del proyecto da un valor positivo, lo cual indica que es viable, mientras que en los VPN calculados en el análisis de sensibilidad los resultados son negativos, lo cual muestra el proyecto como una opción poco atractiva, aquí se observa una vez más la diferencia entre las dos alternativas analizadas en el análisis de sensibilidad, la diferencia del VPN entre estas es altamente significativa.

Cuadro 43. Comparativo Valor presente neto

VPN (10%)	\$ 15.084.560
VPN (10%)	\$ (6.541.161)
VPN (10%)	\$ (46.237.813)

Fuente: Análisis de sensibilidad

Con el indicador financiero TIR, la situación es similar a la del VPN, la TIR del proyecto es del 18%, superior a la tasa de oportunidad del mercado utilizada, la cual fue del 10%. En el escenario del análisis de sensibilidad en el cual se plantea que la empresas obtenga un 10% menos de ingresos, la TIR hallada es de 7%, la cual a pesar de ser positiva, no es superior a la tasa de oportunidad, es decir, no es más atractivo invertir en este proyecto que en cualquier otra alternativa del mercado. Con respecto a la situación del incremento de costos, el escenario es mucho peor, pues la TIR arrojo un resultado negativo de -14%, el cual muestra el proyecto como una mala opción para invertir y se evidencia una vez más que para que la inmobiliaria funcione rentablemente, deben controlarse permanente los costos, adicionalmente debe implementarse las medidas necesarias para que los ingresos se sostengan según las proyecciones, ya que la disminución de estos también afecta el porcentaje de rentabilidad.

Cuadro 44. Comparativo Tasa interna de retorno.

TIR	18%
TIR	7%
TIR	-14%

Fuente: Análisis de sensibilidad

La relación beneficio/costo se analizó de igual manera, el B/C del proyecto es igual a 1, lo cual muestra el proyecto como una opción indiferente, no genera pérdidas, pero tampoco ventajas representativas con respecto a otras alternativas. En el primer caso del análisis de sensibilidad, el B/C es 1, se comporta igual al del

proyecto, en el segundo caso el B/C es igual a 0, lo cual muestra el proyecto como inviable por ser menor a 1.

Cuadro 45. Comparativo relación costo / beneficio.

B/C	1
B/C	1
B/C	0

Fuente: Análisis de sensibilidad

7.2. EVALUACION ECONOMICA Y SOCIAL

Por medio de esta evaluación es posible determinar la viabilidad del proyecto en términos de los aportes netos al crecimiento económico de la región y su contribución al bienestar social de la misma, además pretende medir el impacto de la ejecución del proyecto- versus no ejecutarlo.

7.2.1. Metodologías de evaluación económica – social

Para realizar esta evaluación es necesario analizar ciertos criterios y tener en cuenta los objetivos económicos y sociales del proyecto, así como su contribución al desarrollo social y al progreso económico de la región.

Los objetivos específicos de la agencia se enfocan en la prestación del servicio de asesoría y administración de inmuebles destinados para vivienda, logrando suplir las necesidades de sus clientes de una manera innovadora, eficiente y confiable, además de brindar servicios adicionales a los ofrecidos actualmente en el sub-sector.

La nueva inmobiliaria busca posicionarse como la agencia más reconocida de la región y de esta manera constituirse como una empresa auto sostenible y en constante crecimiento, que requiere aumentar su capital humano para suplir la demanda de su servicio que se incrementa anualmente por la excelencia de este y la satisfacción proporcionada a sus clientes. En este contexto la agencia beneficia a la sociedad con un servicio con el que actualmente no se encuentran satisfechos, además de contribuir con el desarrollo económico de la región y con la generación de empleos directos e indirectos.

7.2.2. Criterios de evaluación económica – social

7.2.2.1. Efectos directos

La nueva inmobiliaria, incursionara en el sub-sector inmobiliario brindando a sus clientes el servicio de administración de bienes inmuebles, así como la asesoría

en la búsqueda de vivienda. El aporte social del proyecto se desarrolla debido a su énfasis en la calidad, en el cumplimiento y en la comodidad de sus clientes.

Los usuarios de este tipo de servicio han manifestado la inconformidad y la insatisfacción que presentan debido a que las agencias no cumplen con lo acordado, generando en los propietarios desconfianza y preocupación porque igual deben hacerse responsables de sus inmuebles y en los arrendatarios porque no reciben atención oportuna a sus necesidades cuando ya se encuentran viviendo en inmuebles administrados por la inmobiliaria.

7.2.2.2. Efectos indirectos

Con la inmobiliaria prestando sus servicios en la ciudad, las condiciones de vida de los usuarios propietarios y los usuarios arrendatarios mejoran, ya que la agencia les proporciona a los primeros la tranquilidad de que sus inmuebles se encuentran en buenas manos, y a los segundos la seguridad de que sus solicitudes serán atendidas a tiempo, además de prestarle a ambos la importancia y la atención que merecen, cumpliendo con los servicios ofrecidos y las condiciones acordadas.

7.2.3. Cuantificación de beneficios e impactos

Los beneficios del proyecto se ven representados por la cantidad de viviendas que requiere administrar la agencia, para ser auto sostenible y generar los ingresos proyectados.

A continuación se determina el número de viviendas a administrar en los primeros 5 años, con los respectivos ingresos esperados.

Mercado natural

AÑO 1 - 5%	DE PARTICIPACION	29 viviendas
AÑO 2 - 10%	DE PARTICIPACION	57 viviendas
AÑO 3 - 15%	DE PARTICIPACION	86 viviendas
AÑO 4 - 20%	DE PARTICIPACION	114 viviendas
AÑO 5 - 25%	DE PARTICIPACION	143 viviendas

Mercado potencial

AÑO 1 - 1%	DE PARTICIPACION	31 viviendas
AÑO 2 - 3%	DE PARTICIPACION	94 viviendas
AÑO 3 - 5%	DE PARTICIPACION	157 viviendas
AÑO 4 - 6%	DE PARTICIPACION	189 viviendas
AÑO 5 - 7%	DE PARTICIPACION	220 viviendas

Cuadro 41. Ingresos según viviendas administradas en los primeros 5 años.

MERCADO NATURAL									
AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
%	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	\$
5	\$ 12.478.376	10	\$ 24.956.753	15	\$ 37.435.129	20	\$ 49.913.506	25	\$ 62.391.882
29 viviendas		57 viviendas		86 viviendas		114 viviendas		143 viviendas	
MERCADO POTENCIAL									
AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
%	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	\$
1	\$ 13.855.987	3	\$ 41.567.961	5	\$ 6.927.935		\$ 83.135.921	7	\$ 96.991.908
31 viviendas		94 viviendas		157 viviendas		189 viviendas		220 viviendas	
TOTAL									
AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
\$ 26.334.363		\$ 66.524.714		\$ 106.715.064		\$ 133.049.427		\$ 159.383.791	
60 viviendas		151viviendas		243viviendas		303 viviendas		363viviendas	

Fuente: Autor

Los impactos en el ámbito económico - social se determinan a partir de la participación en la dinámica de mercado de la ciudad, funcionando activamente en este como una empresa generadora de empleo, la cual aumenta su capital humano según su crecimiento anual.

En el primer año la agencia genera dos empleos directos, y uno indirecto.

1 GERENTE GENERAL

1 ASESOR

1 ABOGADO

En el segundo año el personal se mantiene estable, pero en el tercer año de operaciones se incrementa incluyendo un asesor más.

1 GERENTE GENERAL

2 ASESORES

1 ABOGADO

En el año cuatro se vincula un asesor más.

1 GERENTE

3 ASESORES

1 ABOGADO

En el quinto año, un asesor más será contratado por la inmobiliaria.

1 GERENTE GENERAL

4 ASESORES

1 ABOGADO

7.2.4. Externalidades del proyecto

Este proyecto contribuye con el crecimiento del sub – sector inmobiliario de la ciudad, formando parte del grupo de agencias inmobiliarias que funciona activamente en Pereira prestando el servicio de administración de inmuebles. Con esta nueva inmobiliaria se espera cambiar la imagen en general que tienen los usuarios, demostrándoles que es una empresa diferente y seria. A su vez esto contribuye con el crecimiento de los proyectos de las constructoras, las cuales contando con el servicio de la inmobiliaria tienen la tranquilidad de desarrollarlos ya que la agencia prestara sus servicios eficientemente.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

- El proyecto inmobiliario representa la oportunidad de constituir una nueva empresa dedicada a administrar la propiedad raíz en una forma eficiente y confiable. Los resultados confirman la viabilidad de la propuesta a través de los indicadores económicos.
- La nueva inmobiliaria incursionara en el mercado ofreciendo servicios adicionales a los ofrecidos por las demás agencias inmobiliarias del sub – sector, proporcionando de esta manera a sus clientes un servicio innovador que les brinda la comodidad y la tranquilidad que ellos desean encontrar al utilizar este tipo de servicio.
- Los inmuebles administrados por la inmobiliaria serán promocionados de manera intensiva en los medios más concurridos por los arrendatarios, garantizando un optimo servicio a ambos tipos de clientes.
- La inmobiliaria cumplirá con lo pactado con cada uno de sus clientes, demostrando que es una empresa seria y diferente a otras agencias que no cumplen con lo estipulado en los contratos.
- La inmobiliaria se posicionara como la mejor agencia de administración de inmuebles de la ciudad y contribuirá con la mejoría de la imagen actual del sub – sector inmobiliario, la cual se encuentra deteriorada por factores como el incumplimiento y la mala atención al cliente.
- Gracias al buen servicio que prestara la inmobiliaria a sus clientes y al posicionamiento que alcanzara en sus primeros meses de funcionamiento, se convertirá en la mejor inmobiliaria de la ciudad, constituyéndose como una empresa auto sostenible y rentable.

8.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario que los asesores reciban una capacitación completa acerca de la manera correcta de atender al cliente y brindarle asesoría, además de conocer las propiedades que administran, su ubicación, sus servicios, entre otros. Es importante que manejen estos temas antes de entrar en contacto directo con el cliente.
- Se recomienda aprovechar la información recolectada en el estudio de mercados ya que se identificaron factores determinantes para la prestación del servicio y es beneficiosos para el progreso de la inmobiliaria y el cumplimiento de sus objetivos tener presentes los factores más representativos, tanto los referente a lo que quiere recibir el cliente como los que generan insatisfacción en el.
- Los asesores deben encontrarse constantemente en retroalimentación, esto con el fin de que tengan presente que son la imagen directa de la inmobiliaria hacia sus clientes y que esta es la intermediaria entre el arrendatario y el arrendador y es la completa responsable de informar a ambas partes todo lo referente al inmueble de una manera oportuna.
- Se recomienda realizar seguimiento constante a los clientes con el fin de detectar posibles fallas en el servicio y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, con esta herramienta se hace posible mejorar continuamente la calidad de la atención al cliente y el desempeño en general de la agencia.
- Es importante que se controle permanentemente el comportamiento de los ingresos y sobretodo de los costos de la empresa, de esta manera es posible detectar a tiempo situaciones perjudiciales y diseñar acciones correctivas que permitan controlar la situación, pues estos dos factores representan una variable determinante en el sostenimiento de la inmobiliaria y en su progreso.

BIBLIOGRAFIA

Análisis de sensibilidad, estado de resultados, flujo neto de operaciones, flujo de caja. Recuperado el 20 de Abril de 2010 de www.economia48.com.

Análisis de sensibilidad, estado de resultados, flujo neto de operaciones, flujo de caja. Recuperado el 20 de Abril de 2010 de www.gestiopolis.com.

Cantidad de viviendas según estrato año 2003, Alcaldía de Pereira, oficina de planeación Municipal.

Cartilla de citas, pautas para citar textos y hacer listas de referencias de citas. Recuperado de, decanaturadeestudiantes.uniandes.edu.co/Documentos/Cartilla_de_citas.pdf

Clasificación de servicios, Recuperado el 3 de Marzo de 2010, de <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/mercadotecnia>.
VPN, TIR. B/. Recuperado el 20 Abril de 2010, de www.pymesfuturo.com.

Construcción de metros cuadrados por año, condición de ocupación de viviendas, Pereira, Risaralda. Recuperado el 15 de mayo de 2009, de la pagina oficial del DANE www.dane.gov.co/censo 2005/.

Documento Plan de Desarrollo 2008-2011. Recuperado el 30 de septiembre de 2009, de la página oficial de la Alcaldía de Pereira www.pereira.gov.co/.../Plan_Desarrollo.

El desplazamiento Forzado hacia Pereira, evidencia de una problemática para un Municipio receptor. Recuperado el 28 de Febrero de 2010, de www.pereira.gov.co/docs/2009/Secretarias/Planeacion/Observatorio_Políticas_Pública

Evaluación financiera. Recuperado el 20 de Abril de 2010, de mx.finanzaspracticas.com.

Evaluación económica - social. Recuperado el 21 de Abril de 2010, de html.rincondelvago.com/evaluación-de-proyectos.

Evaluación económica - social. Recuperado el 21 de Abril de 2010, de www.todosobreproyectos.blogspot.com.

Glosario económico, VPN, TIR, Estado de resultados. Recuperado el 10 Abril de 2009, de www.businesscol.com/productos/glosarios/economico/.

Ley 820 de 2003, Antecedentes Legislativos, Gaceta del Congreso, Diario Oficial, Senado de la República de Colombia, Información legislativa. Recuperado el 20 de Mayo de 2009, de www.secretariasenado.gov.co/.../ley/2003/ley_0820_2003.

Lista de Inmobiliarias inscritas en la secretaria de gestión inmobiliaria, Oficina de Gestión inmobiliaria de Pereira.

Listo el subsidio de vivienda a la tasa de interés, Vivienda EL TIEMPO, Abril de 2009. Recuperado el 28 de Febrero de 2010, de www.metrocuadrado.com/noticias_m2/.

Normas icontec, Recuperado el 1 de Mayo de 2010, de www.utp.edu.co

Preguntas frecuentes para el subsidio del gobierno para cuotas de vivienda, Mayo de 2009. Recuperado el 3 de Marzo de 2010, de www.actualidad.vivareal.com.co.

ANEXO A

LEY 820 DE 2003

Diario Oficial No. 45.244, de 10 de julio de 2003

Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente ley tiene como objeto fijar los criterios que deben servir de base para regular los contratos de arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda, en desarrollo de los derechos de los colombianos a una vivienda digna y a la propiedad con función social.

ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN. El contrato de arrendamiento de vivienda urbana es aquel por el cual dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de un inmueble urbano destinado a vivienda, total o parcialmente, y la otra a pagar por este goce un precio determinado.

a) Servicios, cosas o usos conexos. Se entienden como servicios, cosas o usos conexos, los servicios públicos domiciliarios y todos los demás inherentes al goce del inmueble y a la satisfacción de las necesidades propias de la habitación en el mismo;

b) Servicios, cosas o usos adicionales. Se entienden como servicios, cosas o usos adicionales los suministrados eventualmente por el arrendador no inherentes al goce del inmueble. En el contrato de arrendamiento de vivienda urbana, las partes podrán pactar la inclusión o no de servicios, cosas o usos adicionales.

En ningún caso, el precio del arrendamiento de servicios, cosas o usos adicionales podrá exceder de un cincuenta por ciento (50%) del precio del arrendamiento del respectivo inmueble.

CAPITULO II.

FORMALIDADES DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.

ARTÍCULO 3o. FORMA DEL CONTRATO. El contrato de arrendamiento para vivienda urbana puede ser verbal o escrito. En uno u otro caso, las partes deben ponerse de acuerdo al menos acerca de los siguientes puntos:

- a) Nombre e identificación de los contratantes;
- b) Identificación del inmueble objeto del contrato;
- c) Identificación de la parte del inmueble que se arrienda, cuando sea del caso, así como de las zonas y los servicios compartidos con los demás ocupantes del inmueble;
- d) Precio y forma de pago;
- e) Relación de los servicios, cosas o usos conexos y adicionales;
- f) Término de duración del contrato;
- g) Designación de la parte contratante a cuyo cargo esté el pago de los servicios públicos del inmueble objeto del contrato.

ARTÍCULO 4o. CLASIFICACIÓN. Los contratos de arrendamiento de vivienda urbana se clasifican de la siguiente forma, cualquiera que sea la estipulación al respecto:

- a) Individual. Siempre que una o varias personas naturales reciban para su albergue o el de su familia, o el de terceros, cuando se trate de personas jurídicas, un inmueble con o sin servicios, cosas o usos adicionales;
- b) Mancomunado. Cuando dos o más personas naturales reciben el goce de un inmueble o parte de él y se comprometen solidariamente al pago de su precio;
- c) Compartido. Cuando verse sobre el goce de una parte no independiente del inmueble que se arrienda, sobre el que se comparte el goce del resto del inmueble o parte de él con el arrendador o con otros arrendatarios;
- d) De pensión. Cuando verse sobre parte de un inmueble que no sea independiente, e incluya necesariamente servicios, cosas o usos adicionales y se pacte por un término inferior a un (1) año. En este caso, el contrato podrá darse por terminado antes del vencimiento del plazo por cualquiera de las partes previo aviso de diez (10) días, sin indemnización alguna.

PARÁGRAFO 1o. Entiéndase como parte de un inmueble, cualquier porción del mismo que no sea independiente y que por sí sola no constituya una unidad de vivienda en la forma como la definen las normas que rigen la propiedad horizontal o separada.

PARÁGRAFO 2o. El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones particulares a las que deberán sujetarse los arrendamientos de que tratan los literales c) y d) del presente artículo.

ARTÍCULO 5o. TÉRMINO DEL CONTRATO. El término del contrato de arrendamiento será el que acuerden las partes. A falta de estipulación expresa, se entenderá por el término de un (1) año.

ARTÍCULO 6o. PRÓRROGA. El contrato de arrendamiento de vivienda urbana se entenderá prorrogado en iguales condiciones y por el mismo término inicial, siempre que cada una de las partes haya cumplido con las obligaciones a su cargo y, que el arrendatario, se avenga a los reajustes de la renta autorizados en esta ley.

CAPITULO III. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

ARTÍCULO 7o. SOLIDARIDAD. Los derechos y las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento son solidarias, tanto entre arrendadores como entre arrendatarios. En consecuencia, la restitución del inmueble y las obligaciones económicas derivadas del contrato, pueden ser exigidas o cumplidas por todos o cualquiera de los arrendadores a todos o cualquiera de los arrendatarios, o viceversa.

Los arrendadores que no hayan demandado y los arrendatarios que no hayan sido demandados, podrán ser tenidos en cuenta como intervinientes litisconsorciales, en los términos del inciso tercero del artículo 52 del Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 8o. OBLIGACIONES DEL ARRENDADOR. Son obligaciones del arrendador, las siguientes:

1. Entregar al arrendatario en la fecha convenida, o en el momento de la celebración del contrato, el inmueble dado en arrendamiento en buen estado de servicio, seguridad y sanidad y poner a su disposición los servicios, cosas o usos conexos y los adicionales convenidos.
2. Mantener en el inmueble los servicios, las cosas y los usos conexos y adicionales en buen estado de servir para el fin convenido en el contrato.

3. Cuando el contrato de arrendamiento de vivienda urbana conste por escrito, el arrendador deberá suministrar tanto al arrendatario como al codeudor, cuando sea el caso, copia del mismo con firmas originales.

Esta obligación deberá ser satisfecha en el plazo máximo de diez (10) días contados a partir de la fecha de celebración del contrato.

4. Cuando se trate de viviendas sometidas a régimen de propiedad horizontal, el arrendador deberá entregar al arrendatario una copia de la parte normativa del mismo.

En el caso de vivienda compartida, el arrendador tiene además, la obligación de mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento, de seguridad y de sanidad las zonas o servicios de uso común y de efectuar por su cuenta las reparaciones y sustituciones necesarias, cuando no sean atribuibles a los arrendatarios, y de garantizar el mantenimiento del orden interno de la vivienda;

5. Las demás obligaciones consagradas para los arrendadores en el Capítulo II, Título XXVI, Libro 4 del Código Civil.

PARÁGRAFO. El incumplimiento del numeral tercero del presente artículo será sancionado, a petición de parte, por la autoridad competente, con multas equivalentes a tres (3) mensualidades de arrendamiento.

ARTÍCULO 9o. OBLIGACIONES DEL ARRENDATARIO. Son obligaciones del arrendatario:

1. Pagar el precio del arrendamiento dentro del plazo estipulado en el contrato, en el inmueble arrendado o en el lugar convenido.

2. Cuidar el inmueble y las cosas recibidas en arrendamiento. En caso de daños o deterioros distintos a los derivados del uso normal o de la acción del tiempo y que fueren imputables al mal uso del inmueble o a su propia culpa, efectuar oportunamente y por su cuenta las reparaciones o sustituciones necesarias.

3. Pagar a tiempo los servicios, cosas o usos conexos y adicionales, así como las expensas comunes en los casos en que haya lugar, de conformidad con lo establecido en el contrato.

4. Cumplir las normas consagradas en los reglamentos de propiedad horizontal y las que expida el gobierno en protección de los derechos de todos los vecinos.

En caso de vivienda compartida y de pensión, el arrendatario está obligado además a cuidar las zonas y servicios de uso común y a efectuar por su cuenta las

reparaciones o sustituciones necesarias, cuando sean atribuibles a su propia culpa o, a la de sus dependientes, y

5. Las demás obligaciones consagradas para los arrendatarios en el Capítulo III, Título XXVI, libro 4 del Código Civil.

ARTÍCULO 10. PROCEDIMIENTO DE PAGO POR CONSIGNACIÓN EXTRAJUDICIAL DEL CANON DE ARRENDAMIENTO. Cuando el arrendador se rehúse a recibir el pago en las condiciones y en el lugar acordados, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El arrendatario deberá cumplir su obligación consignando las respectivas sumas a favor del arrendador en las entidades autorizadas por el Gobierno Nacional, del lugar de ubicación del inmueble, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo o período pactado en el contrato de arrendamiento.

Cuando en el lugar de ubicación del inmueble no exista entidad autorizada por el Gobierno Nacional, el pago se efectuará en el lugar más cercano en donde exista dicha entidad, conservando la prelación prevista por el Gobierno.

2. La consignación se realizará a favor del arrendador o de la persona que legalmente lo represente, y la entidad que reciba el pago conservará el original del título, cuyo valor quedará a disposición del arrendador.

3. La entidad que reciba la consignación deberá expedir y entregar a quien la realice dos (2) duplicados del título: uno con destino al arrendador y otro al arrendatario, lo cual deberá estar indicado en cada duplicado.

Al momento de efectuar la consignación dejará constancia en el título que se elabore la causa de la misma, así como también el nombre del arrendatario, la dirección precisa del inmueble que se ocupa y el nombre y dirección del arrendador o su representante, según el caso.

4. El arrendatario deberá dar aviso de la consignación efectuada al arrendador o a su representante, según el caso, mediante comunicación remitida por medio del servicio postal autorizado por el Ministerio de Comunicaciones junto con el duplicado del título correspondiente, dentro de los cinco (5) siguientes a la consignación.

Una copia simple de la comunicación y del duplicado título deberá ser cotejada y sellada por la empresa de servicio postal. El incumplimiento de esta obligación por parte de la empresa de servicio postal dará lugar a las sanciones a que ellas se encuentren sometidas.

5. El incumplimiento de lo aquí previsto hará incurrir al arrendatario en mora en el pago del canon de arrendamiento.

6. La entidad autorizada que haya recibido el pago, entregará al arrendador o a quien lo represente, el valor consignado previa presentación del título y de la respectiva identificación.

7. Las consignaciones subsiguientes deberán ser efectuadas dentro del plazo estipulado, mediante la consignación de que trata este artículo o directamente al arrendador, a elección del arrendatario.

<Jurisprudencia Vigencia>

ARTÍCULO 11. COMPROBACIÓN DEL PAGO. El arrendador o la persona autorizada para recibir el pago del arrendamiento estará obligado a expedir comprobante escrito en el que conste la fecha, la cuantía y el período al cual corresponde el pago. En caso de renuencia a expedir la constancia, el arrendatario podrá solicitar la intervención de la autoridad competente.

ARTÍCULO 12. LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES. En todo contrato de arrendamiento de vivienda urbana, arrendadores, arrendatarios, codeudores y fiadores, deberán indicar en el contrato, la dirección en donde recibirán las notificaciones judiciales y extrajudiciales relacionadas directa o indirectamente con el contrato de arrendamiento.

La dirección suministrada conservará plena validez para todos los efectos legales, hasta tanto no sea informado a la otra parte del contrato, el cambio de la misma, para lo cual se deberá utilizar el servicio postal autorizado, siendo aplicable en lo pertinente, lo dispuesto en el artículo que regula el procedimiento de pago por consignación extrajudicial. Los arrendadores deberán informar el cambio de dirección a todos los arrendatarios, codeudores o fiadores, mientras que éstos sólo están obligados a reportar el cambio a los arrendadores.

Tampoco podrá alegarse como nulidad el conocimiento que tenga la contraparte de cualquier otra dirección de habitación o trabajo, diferente a la denunciada en el contrato.

ARTÍCULO 13. OBLIGACIÓN GENERAL. En las viviendas compartidas y en las pensiones, será de obligatorio cumplimiento para sus habitantes el reglamento que sobre mantenimiento, conservación, uso y orden interno expida el gobierno nacional, y el de las normas complementarias que adopte la respectiva asociación de vecinos, coarrendatarios o copropietarios, así como los Códigos de Policía.

ARTÍCULO 14. EXIGIBILIDAD. Las obligaciones de pagar sumas en dinero a cargo de cualquiera de las partes serán exigibles ejecutivamente con base en el contrato de arrendamiento y de conformidad con lo dispuesto en los Códigos Civil

y de Procedimiento Civil. En cuanto a las deudas a cargo del arrendatario por concepto de servicios públicos domiciliarios o expensas comunes dejadas de pagar, el arrendador podrá repetir lo pagado contra el arrendatario por la vía ejecutiva mediante la presentación de las facturas, comprobantes o recibos de las correspondientes empresas debidamente canceladas y la manifestación que haga el demandante bajo la gravedad del juramento de que dichas facturas fueron canceladas por él, la cual se entenderá prestada con la presentación de la demanda.

ARTÍCULO 15. REGLAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS. Cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se deberá proceder de la siguiente manera, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios:

1. Al momento de la celebración del contrato, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el pago de las facturas correspondientes.

La garantía o depósito, en ningún caso, podrá exceder el valor de los servicios públicos correspondientes al cargo fijo, al cargo por aportes de conexión y al cargo por unidad de consumo, correspondiente a dos (2) períodos consecutivos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

El cargo fijo por unidad de consumo se establecerá por el promedio de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

2. Prestadas las garantías o depósitos a favor de la respectiva empresa de servicios públicos domiciliarios, el arrendador denunciará ante la respectiva empresa, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos.

El arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquél en el que se efectúa la denuncia del contrato y se remitan las garantías o depósitos constituidos.

3. El arrendador podrá abstenerse de cumplir las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento hasta tanto el arrendatario no le haga entrega de las garantías o fianzas constituidas. El arrendador podrá dar por terminado de pleno derecho el contrato de arrendamiento, si el arrendatario no cumple con esta

obligación dentro de un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del contrato.

4. Una vez notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos recaerá única y exclusivamente en el arrendatario. En caso de no pago, la empresa de servicios públicos domiciliarios podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

5. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a la empresa de servicios públicos domiciliarios, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso que lo solicite el arrendador o propietario.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrán, en ningún caso, ser motivo para que la empresa se niegue a la reconexión, cuando dicha reconexión sea solicitada en los términos del inciso anterior.

6. Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas en este artículo, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, la empresa de servicios públicos determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos del parágrafo 1° de este artículo.

PARÁGRAFO 1o. Dentro de los tres (3) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, el Gobierno Nacional reglamentará lo relacionado con los formatos para la denuncia del arriendo y su terminación, la prestación de garantías o depósitos, el procedimiento correspondiente y las sanciones por el incumplimiento de lo establecido en este artículo.

PARÁGRAFO 2o. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios velará por el cumplimiento de lo anterior.

PARÁGRAFO 3o. Las reglas sobre los servicios públicos establecidas en este artículo entrarán en vigencia en el término de un (1) año, contado a partir de la promulgación de la presente ley, con el fin de que las empresas prestadoras de los

servicios públicos domiciliarios realicen los ajustes de carácter técnico y las inversiones a que hubiere lugar.

CAPITULO IV. PROHIBICIÓN DE GARANTÍAS Y DEPÓSITOS.

ARTÍCULO 16. PROHIBICIÓN DE DEPÓSITOS Y CAUCIONES REALES. En los contratos de arrendamiento para vivienda urbana no se podrán exigir depósitos en dinero efectivo u otra clase de cauciones reales, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que conforme a dichos contratos haya asumido el arrendatario.

Tales garantías tampoco podrán estipularse indirectamente ni por interpuesta persona o pactarse en documentos distintos de aquel en que se haya consignado el contrato de arrendamiento, o sustituirse por otras bajo denominaciones diferentes de las indicadas en el inciso anterior.

CAPITULO V. SUBARRIENDO Y CESIÓN DEL CONTRATO.

ARTÍCULO 17. SUBARRIENDO Y CESIÓN. El arrendatario no tiene la facultad de ceder el arriendo ni de subarrendar, a menos que medie autorización expresa del arrendador.

En caso de contravención, el arrendador podrá dar por terminado el contrato de arrendamiento y exigir la entrega del inmueble o celebrar un nuevo contrato con los usuarios reales, caso en el cual el contrato anterior quedará sin efectos, situaciones éstas que se comunicarán por escrito al arrendatario.

PARÁGRAFO. En caso de proceso judicial, cuando medie autorización expresa del arrendador para subarrendar, el subarrendatario podrá ser tenido en cuenta como interviniente litisconsorcial del arrendatario, en los términos del inciso tercero del artículo 52 del Código de Procedimiento Civil.

Cuando exista cesión autorizada expresamente por el arrendador, la restitución y demás obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento deben ser exigidas por el arrendador al cesionario.

Cuando la cesión del contrato no le haya sido notificada al arrendador, el cesionario no será considerado dentro del proceso como parte ni como interviniente litisconsorcial.

CAPITULO VI. RENTA DE ARRENDAMIENTO.

ARTÍCULO 18. RENTA DE ARRENDAMIENTO. El precio mensual del arrendamiento será fijado por las partes en moneda legal pero no podrá exceder el uno por ciento (1%) del valor comercial del inmueble o de la parte de él que se dé en arriendo.

La estimación comercial para efectos del presente artículo no podrá exceder el equivalente a dos (2) veces el avalúo catastral vigente.

ARTÍCULO 19. FIJACIÓN DEL CANON DE ARRENDAMIENTO. El precio mensual del canon estipulado por las partes, puede ser fijado en cualquier moneda o divisa extranjera, pagándose en moneda legal colombiana a la tasa de cambio representativa del mercado en la fecha en que fue contraída la obligación, salvo que las partes hayan convenido una fecha o tasa de referencia diferente.

ARTÍCULO 20. REAJUSTE DEL CANON DE ARRENDAMIENTO. Cada doce (12) meses de ejecución del contrato bajo un mismo precio, el arrendador podrá incrementar el canon hasta en una proporción que no sea superior al ciento por ciento (100%) del incremento que haya tenido el índice de precios al consumidor en el año calendario inmediatamente anterior a aquél en que deba efectuarse el reajuste del canon, siempre y cuando el nuevo canon no exceda lo previsto en el artículo 18 de la presente ley.

El arrendador que opte por incrementar el canon de arrendamiento, deberá informarle al arrendatario el monto del incremento y la fecha en que se hará efectivo, a través del servicio postal autorizado o mediante el mecanismo de notificación personal expresamente establecido en el contrato, so pena de ser inoponible al arrendatario. El pago por parte del arrendatario de un reajuste del canon, no le dará derecho a solicitar el reintegro, alegando la falta de la comunicación.

CAPITULO VII. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

ARTÍCULO 21. TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO. Las partes, en cualquier tiempo, y de común acuerdo podrán dar por terminado el contrato de vivienda urbana.

ARTÍCULO 22. TERMINACIÓN POR PARTE DEL ARRENDADOR. Son causales para que el arrendador pueda pedir unilateralmente la terminación del contrato, las siguientes:

1. La no cancelación por parte del arrendatario de las rentas y reajustes dentro del término estipulado en el contrato.

2. La no cancelación de los servicios públicos, que cause la desconexión o pérdida del servicio, o el pago de las expensas comunes cuando su pago estuviere a cargo del arrendatario.

3. El subarriendo total o parcial del inmueble, la cesión del contrato o del goce del inmueble o el cambio de destinación del mismo por parte del arrendatario, sin expresa autorización del arrendador.

4. La incursión reiterada del arrendatario en proceder que afecten la tranquilidad ciudadana de los vecinos, o la destinación del inmueble para actos delictivos o que impliquen contravención, debidamente comprobados ante la autoridad policiva.

5. La realización de mejoras, cambios o ampliaciones del inmueble, sin expresa autorización del arrendador o la destrucción total o parcial del inmueble o área arrendada por parte del arrendatario.

6. La violación por el arrendatario a las normas del respectivo reglamento de propiedad horizontal cuando se trate de viviendas sometidas a ese régimen.

7. El arrendador podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento durante las prórrogas, previo aviso escrito dirigido al arrendatario a través del servicio postal autorizado, con una antelación no menor de tres (3) meses y el pago de una indemnización equivalente al precio de tres (3) meses de arrendamiento.

Cumplidas estas condiciones el arrendatario estará obligado a restituir el inmueble.

8. El arrendador podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento a la fecha de vencimiento del término inicial o de sus prórrogas invocando cualquiera de las siguientes causales especiales de restitución, previo aviso escrito al arrendatario a través del servicio postal autorizado con una antelación no menor a tres (3) meses a la referida fecha de vencimiento:

a) Cuando el propietario o poseedor del inmueble necesitare ocuparlo para su propia habitación, por un término no menor de un (1) año;

b) Cuando el inmueble haya de demolerse para efectuar una nueva construcción, o cuando se requiere desocuparlo con el fin de ejecutar obras independientes para su reparación;

c) Cuando haya de entregarse en cumplimiento de las obligaciones originadas en un contrato de compraventa;

d) La plena voluntad de dar por terminado el contrato, siempre y cuando, el contrato de arrendamiento cumpliera como mínimo cuatro (4) años de ejecución. El arrendador deberá indemnizar al arrendatario con una suma equivalente al precio de uno punto cinco (1.5) meses de arrendamiento.

Cuando se trate de las causales previstas en los literales a), b) y c), el arrendador acompañará al aviso escrito la constancia de haber constituido una caución en dinero, bancaria u otorgada por compañía de seguros legalmente reconocida, constituida a favor del arrendatario por un valor equivalente a seis (6) meses del precio del arrendamiento vigente, para garantizar el cumplimiento de la causal invocada dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la restitución.

Cuando se trate de la causal prevista en el literal d), el pago de la indemnización se realizará mediante el mismo procedimiento establecido en el artículo 23 de esta ley.

De no mediar constancia por escrito del preaviso, el contrato de arrendamiento se entenderá renovado automáticamente por un término igual al inicialmente pactado.

ARTÍCULO 23. REQUISITOS PARA LA TERMINACIÓN UNILATERAL POR PARTE DEL ARRENDADOR MEDIANTE PREAVISO CON INDEMNIZACIÓN. Para que el arrendador pueda dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento en el evento previsto en el numeral 7 del artículo anterior, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Comunicar a través del servicio postal autorizado al arrendatario o a su representante legal, con la antelación allí prevista, indicando la fecha para la terminación del contrato y, manifestando que se pagará la indemnización de ley;

b) Consignar a favor del arrendatario y a órdenes de la autoridad competente, la indemnización de que trata el artículo anterior de la presente ley, dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha señalada para la terminación unilateral del contrato. La consignación se efectuará en las entidades autorizadas por el Gobierno Nacional para tal efecto y la autoridad competente allegará copia del título respectivo al arrendatario o le enviará comunicación en que se haga constar tal circunstancia, inmediatamente tenga conocimiento de la misma.

El valor de la indemnización se hará con base en la renta vigente a la fecha del preaviso;

c) Al momento de efectuar la consignación se dejará constancia en los respectivos títulos de las causas de la misma como también el nombre y dirección precisa del arrendatario o su representante;

d) Si el arrendatario cumple con la obligación de entregar el inmueble en la fecha señalada, recibirá el pago de la indemnización, de conformidad con la autorización que expida la autoridad competente.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que el arrendatario no entregue el inmueble, el arrendador tendrá derecho a que se le devuelva la indemnización consignada, sin perjuicio de que pueda iniciar el correspondiente proceso de restitución del inmueble.

PARÁGRAFO 2o. Si el arrendador con la aceptación del arrendatario desiste de dar por terminado el contrato de arrendamiento, podrá solicitar a la autoridad competente, la autorización para la devolución de la suma consignada.

ARTÍCULO 24. TERMINACIÓN POR PARTE DEL ARRENDATARIO. Son causales para que el arrendatario pueda pedir unilateralmente la terminación del contrato, las siguientes:

1. La suspensión de la prestación de los servicios públicos al inmueble, por acción premeditada del arrendador o porque incurra en mora en pagos que estuvieren a su cargo. En estos casos el arrendatario podrá optar por asumir el costo del restablecimiento del servicio y descontarlo de los pagos que le corresponda hacer como arrendatario.

2. La incursión reiterada del arrendador en proceder que afecten gravemente el disfrute cabal por el arrendatario del inmueble arrendado, debidamente comprobada ante la autoridad policiva.

3. El desconocimiento por parte del arrendador de derechos reconocidos al arrendatario por la Ley o contractualmente.

4. El arrendatario podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento dentro del término inicial o durante sus prórrogas, previo aviso escrito dirigido al arrendador a través del servicio postal autorizado, con una antelación no menor de tres (3) meses y el pago de una indemnización equivalente al precio de tres (3) meses de arrendamiento.

Cumplidas estas condiciones el arrendador estará obligado a recibir el inmueble; si no lo hiciere, el arrendatario podrá hacer entrega provisional mediante la intervención de la autoridad competente, sin perjuicio de acudir a la acción judicial correspondiente.

5. El arrendatario podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento a la fecha de vencimiento del término inicial o de sus prórrogas, siempre y cuando dé previo aviso escrito al arrendador a través del servicio postal autorizado, con una antelación no menor de tres (3) meses a la referida fecha de vencimiento. En este caso el arrendatario no estará obligado a invocar causal alguna diferente a la de su plena voluntad, ni deberá indemnizar al arrendador.

De no mediar constancia por escrito del preaviso, el contrato de arrendamiento se entenderá renovado automáticamente por un término igual al inicialmente pactado.

PARÁGRAFO. Para efectos de la entrega provisional de que trata este artículo, la autoridad competente, a solicitud escrita del arrendatario y una vez acreditado por parte del mismo el cumplimiento de las condiciones allí previstas, procederá a señalar fecha y hora para llevar, a cabo la entrega del inmueble.

Cumplido lo anterior se citará al arrendador y al arrendatario mediante comunicación enviada por el servicio postal autorizado, a fin de que comparezcan el día y hora señalada al lugar de ubicación del inmueble para efectuar la entrega al arrendador.

Si el arrendador no acudiere a recibir el inmueble el día de la diligencia, el funcionario competente para tal efecto hará entrega del inmueble a un secuestre que para su custodia designare de la lista de auxiliares de la justicia hasta la entrega al arrendador a cuyo cargo corren los gastos del secuestre.

De todo lo anterior se levantará un acta que será suscrita por las personas que intervinieron en la diligencia.

ARTÍCULO 25. REQUISITOS PARA LA TERMINACIÓN UNILATERAL POR PARTE DEL ARRENDATARIO MEDIANTE PREAVISO CON INDEMNIZACIÓN. Para que el arrendatario pueda dar por terminado unilateralmente el contrato de arrendamiento en el evento previsto en el numeral 4 del artículo anterior, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Comunicar a través del servicio postal autorizado al arrendador o a su representante legal, con la antelación allí prevista, indicando la fecha para la terminación del contrato y, manifestando que se pagará la indemnización de ley.

b) Consignar a favor del arrendador y a órdenes de la autoridad competente, la indemnización de que trata el artículo anterior de la presente ley, dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha señalada para la terminación unilateral del contrato. La consignación se efectuará en las entidades autorizadas por el Gobierno Nacional para tal efecto y la autoridad competente allegará copia del título respectivo al arrendador o le enviará comunicación en que se haga constar tal circunstancia, inmediatamente tenga conocimiento de la misma.

El valor de la indemnización se hará con base en la renta vigente a la fecha del preaviso;

c) Al momento de efectuar la consignación se dejará constancia en los respectivos títulos de las causas de la misma como también el nombre y dirección precisa del arrendatario o su representante;

d) Si el arrendador cumple con la obligación de entregar el inmueble en la fecha señalada, recibirá el pago de la indemnización, de conformidad con la autorización que expida la autoridad competente.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que el arrendador no reciba el inmueble, el arrendatario tendrá derecho a que se le devuelva la indemnización consignada, sin perjuicio de que pueda realizar la entrega provisional del inmueble de conformidad con lo previsto en el artículo anterior.

PARÁGRAFO 2o. Si el arrendatario con la aceptación del arrendador desiste de dar por terminado el contrato de arrendamiento, podrá solicitar a la autoridad competente, la autorización para la devolución de la suma consignada.

ARTÍCULO 26. DERECHO DE RETENCIÓN. En todos los casos en los cuales el arrendador deba indemnizar al arrendatario, éste no podrá ser privado del inmueble arrendado sin haber recibido el pago previo de la indemnización correspondiente o sin que se le hubiere asegurado debidamente el importe de ella por parte del arrendador.

ARTÍCULO 27. DESCUENTO POR REPARACIONES INDISPENSABLES NO LOCATIVAS. En el caso previsto en el artículo 1993 del Código Civil, salvo pacto en contrario entre las partes, el arrendatario podrá descontar el costo de las reparaciones del valor de la renta. Tales descuentos en ningún caso podrán exceder el treinta por ciento (30%) del valor de la misma; si el costo total de las reparaciones indispensables no locativas excede dicho porcentaje, el arrendatario podrá efectuar descuentos periódicos hasta el treinta por ciento (30%) del valor de la renta, hasta completar el costo total en que haya incurrido por dichas reparaciones.

Para lo previsto en el artículo 1994 del Código Civil, previo cumplimiento de las condiciones previstas en dicho artículo, las partes podrán pactar contra el valor de la renta.

En el evento en que los descuentos periódicos efectuados de conformidad con lo previsto en este artículo, no cubran el costo total de las reparaciones indispensables no locativas, por causa de la terminación del contrato, el arrendatario podría ejercer el derecho de retención en los términos del artículo

anterior, hasta tanto el saldo insoluto no sea satisfecho íntegramente por el arrendador.

CAPITULO VIII.

PERSONAS DEDICADAS A EJERCER LA ACTIVIDAD DE ARRENDAMIENTO DE BIENES RAÍCES.

ARTÍCULO 28. MATRÍCULA DE ARRENDADORES. Toda persona natural o jurídica, entre cuyas actividades principales esté la de arrendar bienes raíces, destinados a vivienda urbana, de su propiedad o de la de terceros, o labores de intermediación comercial entre arrendadores y arrendatarios, en los municipios de más de quince mil (15.000) habitantes, deberá matricularse ante la autoridad administrativa competente.

Para ejercer las actividades de arrendamiento o de intermediación de que trata el inciso anterior será indispensable haber cumplido con el requisito de matrícula. Las personas matriculadas quedarán sujetas a la inspección, vigilancia y control de la autoridad competente.

Igualmente deberán matricularse todas las personas naturales o jurídicas que en su calidad de propietarios o subarrendador celebren más de cinco (5) contratos de arrendamiento sobre uno o varios inmuebles, en las modalidades descritas en el artículo cuarto de la presente ley.

Se presume que quien aparezca arrendando en un mismo municipio más de diez (10) inmuebles de su propiedad o de la de terceros, ejerce las actividades aquí señaladas y quedará sometido a las reglamentaciones correspondientes.

ARTÍCULO 29. REQUISITOS PARA OBTENER LA MATRÍCULA. Para obtener la matrícula de arrendador, el interesado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Presentar documento que acredite existencia y representación legal, cuando se trate de personas jurídicas. En el caso de personas naturales, el registro mercantil;
- b) Presentar el modelo o modelos de los contratos de arrendamientos, y los de administración que utilizarán en desarrollo de su actividad;
- c) Las demás que determine la autoridad competente.

ARTÍCULO 30. TÉRMINO PARA SOLICITAR LA MATRÍCULA. Las personas a que se refiere el artículo 28 que no se encuentren registradas ante la autoridad competente, deberán hacerlo a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes contados a partir de la fecha de vigencia de la presente ley. Quienes ya se

encuentren inscritos, deberán igualmente actualizar los datos señalados en el artículo anterior, dentro del mismo término.

Las personas naturales o jurídicas que con posterioridad a la presente ley se ocupen del arrendamiento de bienes raíces urbanos ajenos, deberán registrarse dentro de los diez (10) días siguientes a la iniciación de sus operaciones.

ARTÍCULO 31. CONDICIÓN PARA ANUNCIARSE COMO ARRENDADOR. Para anunciarse al público como arrendador, las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley deberán indicar el número de su matrícula vigente. Esta obligación será exigible a partir del vencimiento de los términos señalados en el artículo anterior, según corresponda.

CAPITULO IX. INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN MATERIA DE ARRENDAMIENTOS.

ARTÍCULO 32. INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DE ARRENDAMIENTO. La inspección, control y vigilancia, estarán a cargo de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y las alcaldías municipales de los municipios del país.

PARÁGRAFO. Para los efectos previstos en la presente ley, la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., establecerá la distribución funcional que considere necesaria entre la subsecretaría de control de vivienda, la secretaría general y las alcaldías locales.

ARTÍCULO 33. FUNCIONES. Las entidades territoriales determinadas en el artículo anterior ejercerán las siguientes funciones:

a) Contrato de arrendamiento:

1. Conocer las controversias originadas por no expedir las copias del contrato de arrendamiento a los arrendatarios, fiadores y codeudores.
2. Asumir las actuaciones que se le atribuyen a la autoridad competente en los artículos 22 al 25 en relación con la terminación unilateral del contrato.
3. Conocer de los casos en que se hayan efectuado depósitos ilegales y conocer de las controversias originadas por la exigibilidad de los mismos.
4. Conocer de las controversias originadas por la no expedición de los comprobantes de pago al arrendatario, cuando no se haya acordado la consignación como comprobante de pago.

5. Conocer de las controversias derivadas de la inadecuada aplicación de la regulación del valor comercial de los inmuebles destinados a vivienda urbana o de los incrementos.

6. Conocer del incumplimiento de las normas sobre mantenimiento, conservación, uso y orden interno de los contratos de arrendamiento de vivienda compartida, sometidos a vigilancia y control;

b) Función de control, inspección y vigilancia:

1. Investigar, sancionar e imponer las demás medidas correctivas a que haya lugar, a las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley o a cualquier otra persona que tenga la calidad de arrendador o subarrendador.

2. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la presente ley y demás normas concordantes.

3. Controlar el ejercicio de la actividad inmobiliaria de vivienda urbana, especialmente en lo referente al contrato de administración.

4. Vigilar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el anuncio al público y con el ejercicio de actividades sin la obtención de la matrícula cuando a ello hubiere lugar.

PARÁGRAFO. Para las funciones a las que se refiere el presente artículo, las entidades territoriales podrán desarrollar sistemas de inspección, vigilancia y control, acorde a los parámetros que establezca el Gobierno Nacional en un período de seis (6) meses siguientes a la expedición de la presente Ley. Si el Gobierno no lo hace, la competencia será de los alcaldes.

CAPITULO X. SANCIONES.

ARTÍCULO 34. SANCIONES. Sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar, la autoridad competente podrá imponer multas hasta por cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, mediante resolución motivada, por las siguientes razones:

1. Cuando cualquier persona a las que se refiere el artículo 28 no cumpla con la obligación de obtener la matrícula del término señalado en la presente ley.

2. Cuando las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley incumplan cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de administración suscrito con el propietario del inmueble.

3 Cuando las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley se anunciaren al público sin mencionar el número de la matrícula vigente que se les hubiere asignado.

4. Por incumplimiento a cualquier otra norma legal a que deban sujetarse, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la autoridad competente.

5. Cuando las personas a que se refiere el artículo 28 de la presente ley, en razón de su actividad inmobiliaria, o en desarrollo de arrendador o subarrendatario de vivienda compartida, incumplan las normas u órdenes a las que están obligados.

6. Cuando las personas que tengan el carácter de arrendador de inmuebles destinados a vivienda urbana, estén sometidos o no, a la obtención de matrícula de arrendador, incumplan con lo señalado en los casos previstos en los numerales 1 a 3 del artículo anterior.

PARÁGRAFO 1o. La autoridad competente podrá, suspender o cancelar la respectiva matrícula, ante el incumplimiento reiterado de las conductas señaladas en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2o. Contra las providencias que ordenen el pago de multas, la suspensión o cancelación de la matrícula procederá únicamente recurso de reposición.

CAPITULO XI. ASPECTOS PROCESALES.

ARTÍCULO 35. MEDIDAS CAUTELARES EN PROCESOS DE RESTITUCIÓN DE TENENCIA. En todos los procesos de restitución de tenencia por arrendamiento, cualquiera que fuere la causal invocada, el demandante podrá pedir, desde la presentación de la demanda o en cualquier estado del proceso, la práctica de embargos y secuestros sobre bienes del demandado, con el fin de asegurar el pago de los cánones de arrendamiento adeudados o que se llegaren a adeudar, de cualquier otra prestación económica derivada del contrato, del reconocimiento de las indemnizaciones a que hubiere lugar y de las costas procesales.

Los embargos y secuestros podrán decretarse y practicarse como previos a la notificación del acto admisorio de la demanda a la parte demandada.

En todos los casos, el demandante deberá prestar caución en la cuantía y en la oportunidad que el juez le señale, para responder por los perjuicios que se causen con la práctica de dichas medidas.

La parte demandada, podrá impedir la práctica de medidas cautelares o la cancelación y levantamiento de las practicadas, mediante la prestación de caución en la forma y en la cuantía que el juez le señale, para garantizar el cumplimiento de la sentencia.

Las medidas cautelares practicadas se levantarán si se absuelve al demandado, o si el demandante no formula demanda ejecutiva en el mismo expediente dentro de los sesenta (60) días siguientes a la ejecutoria de la sentencia, para obtener el pago de los cánones adeudados,. las costas, perjuicios o cualquier otra suma derivada del contrato o de la sentencia. Si en esta se condena en costas, el término se contará desde la ejecución del auto que las apruebe; y si hubiere sido apelada, desde la notificación del auto que ordene obedecer lo dispuesto por el superior.

ARTÍCULO 36. RESTITUCIÓN PROVISIONAL. Cualquiera que fuere la causal de restitución invocada, el demandante podrá solicitar, que antes de la notificación del auto admisorio o en cualquier estado del proceso, se practique una diligencia de inspección judicial al inmueble, con el fin de verificar el estado en que se encuentra. Si durante la práctica de la diligencia se llegare a establecer que el bien se encuentra en estado de grave deterioro o que pudiere llegar a sufrirlo, desocupado o abandonado, el juez a solicitud del demandante, podrá ordenar, en la misma diligencia, la restitución provisional del bien, el cual se le entregará físicamente a un secuestre. El secuestre, previa autorización del juez podrá entregar el inmueble en depósito a la parte demandante, quien se abstendrá de arrendarlo hasta tanto no se encuentre en firme la sentencia que ordene la restitución del bien. La orden de restitución provisional no es apelable.

Si la parte demandada en la oportunidad para contestar la demanda, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la práctica de la diligencia, según fuere el caso, solicita al juez que le fije caución a la parte demandante para garantizar los daños y perjuicios que con la restitución provisional pueda ocasionarle, el juez si lo considera conveniente, ordenará la prestación de caución en la cuantía y oportunidad que para tales efectos señale, so pena del levantamiento de la medida.

Durante la vigencia de la restitución provisional, se suspenderán los derechos y obligaciones derivados del contrato de arrendamiento a cargo de las partes.

ARTÍCULO 37. PAGO DE SERVICIOS, COSAS O USOS CONEXOS Y ADICIONALES. <Apartes tachados INEXEQUIBLES, subrayado

CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE> Cualquiera que fuere la causal invocada, el demandado deberá presentar la prueba de que se encuentra al día en el pago de los servicios esas o usos conexos y adicionales, siempre que, en virtud del contrato haya asumido la obligación de pagarlos. En este caso, para poder ser oído, deberá presentar los documentos correspondientes que acrediten su pago, dentro del término de treinta (30) días calendario contado a partir de la fecha en que éste debía efectuarse oportunamente.

ARTÍCULO 38. CONSULTA. En ningún caso, las sentencias proferidas en procesos de restitución de inmueble arrendado serán consultadas.

ARTÍCULO 39. TRÁMITE PREFERENTE Y ÚNICA INSTANCIA. <Inciso 1o. CONDICIONALMENTE exequible> Todos los procesos de restitución de inmueble arrendado tendrán trámite preferente, salvo respecto de los de tutela. Su inobservancia hará incurrir al juez o funcionario responsable en causal de mala conducta sancionable con destitución del cargo. El Consejo Superior de la Judicatura adoptará las normas necesarias para el cumplimiento de lo así dispuesto, dentro de los seis (6) meses siguientes a la vigencia de la presente ley.

Cuando la causal de restitución sea exclusivamente mora en el pago del canon de arrendamiento, el proceso se tramitará en única instancia.

ARTÍCULO 40. El numeral 7 del artículo 20 del Código de Procedimiento Civil, quedará así:

"7. En los procesos de tenencia por arrendamiento, por el valor actual de la renta durante el término pactado inicialmente en el contrato, y si fuere a plazo indefinido, por el valor de la renta del último año. Cuando la renta deba pagarse con los frutos naturales del bien arrendado, por el valor de aquellos en el último año. En los demás procesos de tenencia, la cuantía se determinará por el valor de los bienes".

CAPITULO XII. DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 41. FOMENTO A LA INVERSIÓN. Con el propósito de incentivar la construcción de vivienda de interés social nueva, para arrendar a través de sociedades especializadas reglamentadas para el efecto, serán renta exenta los ingresos por ellas recibidos por concepto de cánones de arrendamiento de cada vivienda durante los diez (10) años siguientes a su construcción.

Así mismo, los fondos de inversión pueden invertir en inmuebles de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional, y las rentas pagadas por éstos Fondos de Inversión, originadas en cánones de arrendamiento de cada vivienda durante los diez (10) años siguientes a su construcción, serán renta exenta para el

inversionista que la reciba, de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para tal efecto.

El Estado podrá, tanto en su nivel nacional como territorial establecer subsidios a familias de escasos recursos para el alquiler de vivienda, cuando carezcan de ella. Tendrán derecho preferencial los desplazados por la violencia, las madres cabeza de familia y las personas de la tercera edad. El Gobierno establecerá los requisitos, condiciones y procedimientos para la asignación y uso de estos subsidios.

PARÁGRAFO. La exención de que trata éste artículo sólo será aplicable a las viviendas de interés social construidas con posterioridad a la expedición de esta ley. El Gobierno Nacional expedirá la reglamentación de que trata los incisos primero y segundo de éste artículo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la expedición de la presente ley.

ARTÍCULO 42. RÉGIMEN APLICABLE A LOS CONTRATOS EN EJECUCIÓN. Los contratos que se encuentren en ejecución con anterioridad a la vigencia de la presente ley, se regirán por las disposiciones sustanciales vigentes al momento de su celebración.

PARÁGRAFO. Para todos los efectos legales, las normas relacionadas con las causales de terminación de los contratos de arrendamiento y en especial las previstas para dar por terminado unilateralmente por parte del arrendador son de carácter sustancial y por ende sólo se aplicarán a los contratos que se celebren con posterioridad a la vigencia de esta ley.

ARTÍCULO 43. TRÁNSITO DE LEGISLACIÓN, VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente ley en cuanto a sus disposiciones sustanciales se aplica a los contratos que se suscriban con posterioridad a su entrada en vigencia, y las disposiciones procesales contenidas en los artículos 12 y 35 a 40 serán de aplicación inmediata para los procesos de restitución sin importar la fecha en que se celebró el contrato. Para efectos del tránsito de legislación, deberá estarse a lo establecido en el artículo 40 de la Ley 153 de 1887 y en el artículo 699 del Código de Procedimiento Civil.

Esta ley rige a partir del momento de su promulgación y deroga la Ley 56 de 1985, el artículo 2035 del Código Civil, el artículo 3o del Decreto 2923 de 1977, el artículo 4o del Decreto 2813 de 1978, el artículo 23 del Decreto 1919 de 1986, los artículos 2o, 5o y 8o a 12 del Decreto 1816 de 1990, como también las demás disposiciones que le sean contrarias

ANEXO B

SONDEO A EMPRESAS DEL SECTOR

ANALISIS DE LA COMPETENCIA							
INMOBILIARIAS	SERVICIO	ESTRATEGIA PUBLICITARIA	ATENCION AL CLIENTE	TARIFAS	MATERIAL DE APOYO	ESPACIO DE ATENCION AL CLIENTE	SERVICIOS ADICIONALES
LA MONTAÑA	Arrendamientos - venta	Internet La tarde El acierto	Buena atención, respondieron a la cita Buen proceso de comunicación	12% negociables, en una fecha acordada por las 3%	Buena presentación comercial	No aplica, no se visito la oficina	Adelantos en los arriendos Constructora Arquitectura Seguro de servicios públicos y daños (12%) Cuentan con personal propio para reparaciones.
SIDAL	Arrendamientos Venta (solo área comercial) Ubicación del inquilino	No hay información	Buena atención Buen proceso de comunicación Respondieron a la cita	12% a los 10 y 15 días 3% 50% del primer canon	Mas o menos	No aplica, no se visito la oficina	Si se sugieren personas, hacen descuento en el canon de arrendamiento
ARCAS	Arrendamientos Ventas	No hay información	No hay información	12% 3%	No hay información	No aplica, no se visito la oficina	Descuento por varias propiedades (8% del canon)
BANCORAIZ	Arrendamientos	No hay información	Personalizada, en el domicilio del cliente	10%	No hay información	No aplica, no se visito la oficina	Responden además por cuotas de admon, servicios y teléfono
MONCADA	Arrendamientos	cartelera, Diario del Otún, la tarde, telefónicamente, en el inmueble y en la pagina www.website.arrendamientosmoncada.co.tl	Mala atención. Mala presentación personal de los asesores	12% + iva a los 10 días	No cuentan con material de apoyo	No hay espacio para atender al cliente, la oficina es desorganizada	Tienen contacto con CONAVI Y BBVA para financiación

PRORAIZ	Arrendamientos	No hay información	Mala, no muestran casa en la noche y los asesores no están totalmente disponibles para acomodarse a las necesidades del cliente. Mala atención y solución de p Mala presentación personal de la recepcionista y poco interés en atender bien al cliente.	10% + iva	No cuentan con material de apoyo	No hay espacio para atender al cliente, no hay sillas para sentarse. El espacio se ve muy desorganizado, papeles en el piso y desorden.	ninguno
CITY RENT	Arrendamientos	No hay información	Brindan la información solicitada, una sola persona se encarga de la agencia y muestra los inmuebles en horarios acordados con el cliente, puede ser al medio día.	10% + iva	No cuentan con material de apoyo	Oficina pequeña, con muchos papeles alrededor. Un solo escritorio para atender a los clientes.	Ninguno
CENTURY 21	Avalúos	No hay información	Muy cortante	No aplica	No aplica	Una oficina organizada, con espacio para atender al cliente	No aplica
DARDOS	Arrendamientos	En la prensa y en el inmueble. No tienen pagina de internet.	Buena, a pesar de que el inmueble no podría ser administrado por ellos, dieron la asesoría.	10% + iva Reciben propiedades con \$600000 mínimo de canon de arrendamiento.	No aplica	Una oficina organizada, amplia, muy buena presentación personal de la asesora.	No aplica